

OPINNÄYTETYÖ
HENNA LEPPÄNEN
HENNA MUSTONEN
2012

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS
TYÖHARJOITTELULLE –
CASE FAZER AMICA KUUKKELI



Rovaniemen
ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences

HOTELLI- JA RAVINTOLA-ALAN
KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
HOTELLI-, RAVITSEMUS- JA TALOUSALA
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

TYÖHÖN PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS TYÖHARJOITTELULLE – CASE FAZER AMICA KUUKKELI

Henna Leppänen ja Henna Mustonen

2012

Toimeksiantaja Fazer Amica Kuukkeli

Ohjaaja Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2012 _____

Tekijät	Henna Leppänen Henna Mustonen	Vuosi	2012
Toimeksiantaja	Facer Amica Kuukkeli		
Työn nimi	Työhön perehdyttämisen merkitys työharjoittelulle		
Sivu- ja liitemäärä	46+2		

Opinnäytetyö käsitteli perehdyttämisen merkitystä työharjoittelulle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää työharjoittelun perehdyttämisen nykytilaa ja tutkia työharjoittelun perehdyttämisen kehittämistarpeita. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Fazer Amica Kuukkelille. Pyrimme saamaan kehittämisideoita, joiden avulla toimeksiantaja pystyy kehittämään ja tehostamaan uuden työharjoittelijan perehdyttämistä.

Työn teoreettisena viitekehyksenä käytettiin alan kirjallisuutta työharjoittelusta, perehdyttämisestä ja motivoinnista. Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisia eli laadullisia, sekä kvantitatiivisia eli määrällisiä elementtejä. Määrällinen osuus koostui Rovaniemen ammattikorkeakoulun opiskelijoille teettämästä sähköpostikyselystä ja laadullinen osuus puolestaan Fazer Amica Kuukkelin vuoropäällikölle Anneli Saarenpäälle tekemästä teemahaastattelusta.

Tulokset osoittivat puutteita perehdyttämisessä kiireaikoina, perehdyttämisen vastuunjaossa, sekä oppilaitoksen työelämäyhteyksissä. Opiskelijakysely toi esiin parannusehdotuksia muun muassa perehdytyskansion ja ennakko-ohjeistuksen muodossa.

Työtä lähdettiin alun perin toteuttamaan ravintola Kuukkelin näkökulmasta. Todellista hyötyä opinnäytetyöstä on Kuukkelin lisäksi myös opiskelijoille. Selvitys on syventänyt työharjoittelun ja perehdyttämisen tavoitteita työharjoittelun osapuolille, sekä tuonut kehitysideoita jotka toivon mukaan tulevat käyttöön tulevilla työharjoittelujaksoilla.

Author	Henna Leppänen Henna Mustonen	Year	2012
Commissioned by	Fazer Amica Kuukkeli		
Subject of thesis	The importance of the orientation during the practical training		
Number of pages	46 + 2		

The bachelor's thesis dealt with the importance of orientation to the practical training. The aim of the bachelor's thesis was to describe the current state of the work practice and to find out how to develop the practical training. The thesis was done under contract for the Restaurant Fazer Amica Kuukkeli. We tried to get new developing ideas in order to help the client to develop and enhance the orientation of the new trainees.

The theoretical basis consisted of literature on practical training, orientation to work and motivation. We used in this thesis qualitative methods as well as quantitative elements. The quantitative part consisted of an e-mail inquiry, which was made to the students in Rovaniemi University of Applied Sciences and the qualitative part consisted of a theme interview, which was made to Fazer Amica Kuukkeli Restaurant Manager Anneli Saarenpää.

The results showed deficiencies in orientation in busy times, division of the responsibility and the contacts from the school to the working life. The student survey brought up some improvements among other things the guidebook and the pre-form instructions.

Initially the study was started out from the Restaurant Kuukkeli's point of view. This bachelor's thesis gives real benefit to the Restaurant Kuukkeli, but also for the students. The study has deepened the targets of practical training and orientation to both parties in work practice and brought up new developing ideas, which hopefully will be used during the future work practice training periods.

Key words practical training, orientation, motivation

SISÄLLYS

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	1
1 JOHDANTO.....	2
2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT	5
2.1 TAUSTATietoja.....	5
2.2 TOIMEKSIANTAJA	5
2.2.1 Fazer Food Services	5
2.2.2 Fazer Amica Kuukkelä	6
3 TYÖHARJOITTELU	8
3.1 TYÖHARJOITTELU JA RINNAKKAISKÄSITTEET	8
3.2 MARATA-ALAN TYÖHARJOITTELUHISTORIAA	10
3.3 TYÖHARJOITTELU ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA	12
3.4 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA	13
4 PEREHDYTTÄMINEN	15
4.1 PEREHDYTTÄMISEN MÄÄRITTELYÄ	15
4.2 PEREHDYTTÄMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ	16
4.3 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS	18
4.4 HARJOITTELIJAN PEREHDYTTÄMINEN	19
4.5 PEREHDYTTÄJÄN TEHTÄVÄ	19
4.6 TAVOITTEENA MOTIVAATIO JA SITOUTUMINEN TYÖYHTEISÖÖN	21
5 ONGELMAT JA -MENETELMÄT	23
6 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA NYKYTILAN KARTOITUS FAZER AMICA KUUKKELISSA	26
6.1 HAASTATTELUHISTORIAA	26
6.2 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA JA TYÖSSÄOPPIMINEN RAVINTOLA KUUKKELISSA	26
6.3 RESTONOMIOPISTUKSIJA TYÖHARJOITTELUHISTORIAA	27
6.4 PEREHDYTTÄMINEN JA MOTIVAATION SYNTY	28
7 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA NYKYTILAN KARTOITUS ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA	30
7.1 TAUSTATietoja	30
7.2 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA TOTEUTUMINEN	31
7.3 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS	32
7.4 MOTIVAATIO	34
7.5 PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN	35
7.6 TYÖHARJOITTELUHISTORIAA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	36
8 TULOSTEN TARKASTELUA	37
8.1 TULOKSIA JA KEHITYSEHDOTUKSIA	37
8.2 TULOSTEN LUOTETTAVUUS	39
8.3 TULOSTEN VERTAILUA MUIHIN OPINNÄYTETÖIHIN	40
9 POHDINTA	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	47

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Koulutustausta	30
Kuvio 2. Työharjoittelutausta	31
Kuvio 3. Työskentelypaikka työharjoittelun aikana.....	31
Kuvio 4. Työharjoittelun hyödyllisyys	32
Kuvio 5. Perehdyttämisen merkitys.....	33
Taulukko 1. Tutkimusaineiston vaihtoehtoiset lähestymistavat.....	24

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme käsittelee työharjoittelun perehdyttämisen kehittämistä ravintolassa. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia ravitsemisalan työharjoittelua ja lähtökohtia hyvään työharjoitteluun niin opiskelijan, koulun, kuin työnantajan näkökulmasta. Toimeksiantajana työssämme toimii Fazer Amica Kuukkel.

Restonomiopiskelijoina olemme mahdollisesti tulevia perehdyttäjiä ja työharjoittelun ohjaajia tulevassa ammatissamme. Tämän vuoksi opinnäytetyömme aihe tuntui kiinnostavalta. Opinnäytetyön aihe nousi esille suoritettuumme itse ammattikorkeakoulun työharjoittelujaksot. Aihe oli helppo valita, sillä koimme omissa työharjoitteluissa kehittämistä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työharjoittelun nykytilaa ja tutkia sitä, miten perehdytyksestä saataisiin toimivampi. Työntekijöiden nopea vaihtuvuus aiheuttaa omat paineensa perehdytyksen toimivuudelle, jonka vuoksi tutkimme myös, miten perehdyttämistä voitaisiin entisestään parantaa. Opinnäytetyömme tarkoituksena on edistää perehdytyksen toimivuutta Fazer Amica Kuukkelissa. Koemme opinnäytetyöstä olevan hyötyä myös muille yrityksille sekä opiskelijoille.

Vastaavanlaisia opinnäytetöitä ja tutkimuksia on tehty muun muassa Mikkelin Ammattikorkeakouluun, Karoliina Soivanen (2011) on tehnyt opinnäytetyön työharjoittelijoiden perehdyttämisen kehittämisestä. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa on Sini Mikkonen (2008) tehnyt opinnäytetyön perehdyttämisen kehittämisestä. Perehdyttämisen kehittämistä ravintola-alalla on tutkinut muun muassa Tampereen ammattikorkeakoulussa Toni Takala (2011) opinnäytetyössään Perehdyttämisen kehittäminen - Ravintola Maruseki.

Soivasen (2011) työssä tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista menetelmää. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla Mikkelin KappAhlin työntekijöitä ja myymäläpäällikköä. Haastattelumenetelmänä Soivanen (2011) käytti henkilökohtaista haastattelua ja apunaan hänellä oli strukturoitu haas-

tattelulomake. Hänen tutkimuksensa osoitti, että oppilaitoksilta kaivattaisiin enemmän yhteydenpitoa harjoittelun aikana. Toivottiin myös, että harjoittelu-paikalla olisi vain yksi perehdyttäjä työtehtäviin.

Mikkosen (2008) tutkimus oli kvalitatiivinen case-tutkimus. Haastattelutapana hän käytti teemahaastattelua. Mikkonen (2008) haastatteli yrityksen 5 työntekijää, jolla jokaisella oli erilainen tausta yrityksen historiassa. Lisäksi Mikkonen (2008) haastatteli yrityksen omistajaa ja yhtä harjoittelijaa. Mikkosen (2008) tutkimustulokset osoittivat, että työpaikalla jatkuva kiire aiheuttaa sen, että perehdyttämiseen ei ehditä paneutua tarpeeksi. Lisäksi harjoittelijoiden nopean vaihtuvuuden vuoksi koettiin liikaa aikaa vieväksi perehdyttää heille ns. perusasiat aina uudelleen.

Takalan (2011) opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ravintola Marusekille toimintamanuaali, jonka tarkoituksena on toimia yrityksen esimiehen apuvälineenä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Lisäksi se toimii informaation lähteenä yrityksen nykyisille työntekijöille. Opinnäytetyön teoriaosuudessa Takala (2011) käsittelee asioita, joita hyvin suunnitellussa ja aikataulutetussa perehdyttämisessä tulisi ottaa huomioon ja millä keinoin asetettuihin tavoitteisiin voidaan päästä. Ravintolan ongelmakohtaksi osoittautui se, että uuden työntekijän perehdyttäminen tapahtui pääasiallisesti muun työn ohessa.

Työharjoittelijan perehdyttämistä koskeva selvityksemme tehtiin sekä kvantitatiivista, että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Teimme webropol-ohjelmalla kyselyn Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoille. Vastanneiden tuli olla suorittanut ravintolassa vähintäänkin yksi työharjoittelu tai osa siitä. Työnantajan puolta tutkimme tekemällä teemahaastatteluja kahdelle Fazer Amica Kuukkelissa työskentelevälle henkilölle. Vastausten pohjalta teimme kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyömme koostuu neljästä osasta: teoriaosasta, tutkimusosasta, nykytilan kartoituksesta ja kehittämis ehdotuksista. Teoriaosassa käsitelimme työharjoittelua ja perehdyttämistä, joiden pohjalta teimme kysymykset sekä kyselyyn, että haastatteluihin. Kysymyksien ja haastattelujen myötä kartoi-

timme työharjoittelun perehdyttämisen nykytilaa ja teimme kehittämis ehdotuksia.

Opinnäytetyömme on rajattu työharjoittelijan työhön perehdyttämiseen. Yleistä perehdyttämistä emme käsitelleet. Työ on rajattu Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoihin, jotka olivat suorittaneet opinnoissaan vähintään yhden työharjoittelujakson. Tekemämme kysely lähetettiin ainoastaan suomenkielisten koulutusohjelmien opiskelijoille. Mukana oli sekä nuorisosaasteen, että aikuiskoulutuspuolen restonomiopiskelijat. Käsittelimme työhön perehdyttämistä sekä työpaikan, että koulun osalta.

2 TYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 TAUSTATIEDOT

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelman suorittanut restonomi suunnittelee, kehittää ja johtaa eri majoitus- ja ravitsemisliikkeitä ja matkailualan organisaatioita. Restonomi voi työskennellä myös elintarvike- ja ravintoalalla. Tehtävänimikkeitä ovat muun muassa ravintolapäällikkö, keittiöpäällikkö, hotellinjohtaja, hovimestari, hotellin myyntisihteeri, ravitsemispäällikkö ja vastaanottopäällikkö. (Opintoluotsi 2012.)

Ammattikorkeakoulun matkailu-, ravitsemis- ja talousalan restonomikoulutus koostuu 210 opintopisteestä. Ammattitaitoa edistävän harjoittelun osuus on yhteensä 30 opintopistettä eli noin 15 prosenttia opinnoista. Työharjoittelu on tärkeä osa ammattitaidon hankkimista ja se tukee tutkinnon tavoitteiden saavuttamista. Opiskelijan on tärkeää perehtyä ammattitaidon kannalta keskeisiin työtehtäviin, sekä soveltaa aiemmin oppimaansa käytäntöön. Työharjoittelu suoritetaan kahdessa jaksossa, joita ovat toiselle vuodelle sijoittuva perusharjoittelu ja kolmantena vuonna suoritettava syventävä harjoittelu. Harjoittelu voidaan suorittaa kotimaassa tai ulkomailla. Ennen työharjoittelua opiskelija laatii työharjoittelusuunnitelman, jonka ohjaava opettaja hyväksyy. (Rovaniemen Ammattikorkeakoulu 2010, 50, 123.)

2.2 TOIMEKSIANTAJA

2.2.1 Fazer Food Services

Amica- ravintoloiden toiminnasta vastaava Fazer Food Services on Pohjoismaiden ja Baltian johtava henkilöstö- ja opiskelijaruokailun taitaja. Sen tehtävänä on tarjota hyvää ruokaa ja asiakaskohtaisia palveluratkaisuja. Toiminta-alueita ovat myös kongressi-, kokous- ja tilausravintolat, kurssikeskukset, tavarataloravintolat ja -kahvilat, suur tapahtumien ravintolapalvelut sekä juhlien järjestäminen. Lisäksi ruokailupalveluja toteutetaan lisääntyvässä määrin päiväkodeissa, sairaaloissa ja palvelutaloissa. Fazer Food Services kattaa lähes 1400 ravintolaa Suomessa, Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa,

Latviassa ja Venäjällä. Suomessa Fazer ravintoloita on 800 ja niissä työskentelee noin 4100 työntekijää. Liikevaihto oli vuonna 2010 yhteensä 303 miljoonaa euroa. (Fazer Amica 2011.)

Fazer Food Services tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden jatkuvaan oppimiseen ja urakehitykseen. Haasteita riittää jokaiselle, niin aloittelijalle, kuin osaavallekin. Perehdytys, koulutus, työssä oppiminen ja kehittyminen, työnkierto, sekä tutkintoihin asti johtava opiskelu ovat yrityksen keinoja huolehtia henkilöstön hyvinvoinnista. Fazer Food Services'illä on oma koulutusjärjestelmä, jonka kautta henkilökunnalla on mahdollisuus kehittää itseään halutessaan vaikkapa ammattitutkintoon asti. (Fazer Amica 2011.)

Fazer Food Services haluaa varmistaa, että yrityksessä työskentelevät myös tulevaisuudessa alansa huippuosaajat. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Fazer Food Services tarjoaa matkailu- ja ravitsemisalan opiskelijoille vuosittain satoja työharjoittelupaikkoja. Yrityksessä työssä oppijalla on mahdollisuus päästä tutustumaan käytännön työhön ravintolassa, jossa koulutettu henkilökuntaa ohjaa ja opastaa. Samalla on mahdollista jopa löytää tulevaisuuden työpaikka yrityksestä. (Fazer Amica 2011.)

2.2.2 Fazer Amica Kuukkeli

Fazer Amica Kuukkeli on rovaniemeläinen lounasravintola. Ravintola sijaitsee kaupungin keskustassa Hallituskadulla, virastotalolla. Fazer Amica Kuukkeli toimii henkilöstö- ja opiskelijaravintolana, jossa voi käydä syömässä kuka tahansa. Asiakaskunta koostuu kuitenkin pääasiassa sopimusasiakkaisista, sekä opiskelijoista. Ravintola tarjoaa päivittäin 4–5 eri lounasruokavaihtoehtoa, raikkaan salaattipöydän ja sekä runsaan leipäpöydän. Lounaalla on mahdollista valita myös take away -vaihtoehto, jolloin asiakas ottaa ruoan mukaan. Take away -myynti koskee myös erilaisia leivonnaisia ja muita ravintolan valmistavia tilaustuotteita. Ravintola on päivittäin auki kello 8.00–14.30. Lounas tarjoillaan kello 10.30–13.00 välillä ja muuna aikana ravintolassa on kahvilatoimintaa. Ravintolan henkilöstö koostuu kuudesta vakituisesta työntekijästä: esimiehestä, kokeista, leipurista ja kassatyöntekijästä.

Lisäksi yritys käyttää tarvittaessa lisätyövoimaa, joista muutama työntekijä tulee StaffPoint -henkilöstövuokrausyrityksen kautta. (Fazer Amica 2011.)

Fazer Amica Kuukkelilla ei ole varsinaista perehdytysopasta, joka jaettaisiin työntekijöille tai työharjoittelijoille. Erilaisia vanhoja perehdytysoppaita Kuukkelissa on ollut, mutta nykyisin käytössä olevaa ei ravintolalla ole. Kuukkelissa on työharjoittelijoita Rovaniemen ammattikorkeakoulusta vaihtelevasti. Joskus on muutamia vuodessa, kun taas on vuosia jolloin ei ole yhtään. Valmistuneella restonomilla on hyvät mahdollisuudet sijoittua Fazer Amican ravintoloihin. Kuukkelissa työskentelee tällä hetkellä Rovaniemen ammattikorkeakoulusta valmistuneita henkilöitä esimiehenä ja vuoropäällikkönä.

3 TYÖHARJOITTELU

3.1 TYÖHARJOITTELU JA RINNAKKAISKÄSITTEET

Työelämässä on paljon opiskelijoita oppimassa ammattia. Työssä oppijat tulevat eri oppilaitoksista aina yläasteelta lähtien. Työssä oppimisen muotoja esittelemme seuraavissa kappaleissa tarkemmin.

TET-oppiminen eli työelämään tutustuminen on peruskoulussa ja lukiossa käytössä oleva lyhytmittainen työssä oppimisjakso. TET-jaksolla oppilas pääsee tutustumaan häntä kiinnostavaan työelämän kohteeseen, pääsee esittämään kysymyksiä ja tutustumaan työelämään ja työntekoon. (Työssä oppimaan 2011.)

Työssäoppiminen kuuluu jokaiseen ammatilliseen peruskoulutukseen. Työssä oppija on ammattiin opiskeleva nuori tai aikuinen. Perustutkintoon sisältyy vähintään 20 opintoviikkoa eli noin puoli vuotta työssä oppimista. Ammatillisen perustutkinnon laajuus on 120 opintoviikkoa, eli yhteensä noin 3 vuotta. Aikuiskoulutuksessa työssä oppimisen kesto vaihtelee opiskelijan henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Työssä oppiminen tarkoituksena on olla tavoitteellista, ohjattua ja arvioitua opiskelua, jossa osa tutkinnon tavoitteista opitaan työpaikalla työtä tehden, joka on määritelty koulutusohjelmakohtaisessa opetussuunnitelmassa. Työssäoppimisen merkityksenä on antaa ammattiin valmistuvalle opiskelijalle käytännön kokemusta alan työtehtävistä jo opiskeluaikana, sekä kartuttaa ja lisätä opiskelijan tietoa työmarkkinoista ja työelämän pelisäännöistä. (Työssä oppimaan 2011 ; Työharjoittelu ja työssäoppiminen 2011.)

Oppisopimuskoulutus on työpaikalla tapahtuvaa ammatillista koulutusta, jota täydennetään teoriaopinnoilla kouluissa. Oppisopimuskoulutuksella voi suorittaa kaikki toisen asteen ammatilliset tutkinnot. (Työssä oppimaan 2011.)

Työvoimakoulutus on työikäisten koulutusta, jonka tavoitteena on parantaa osallistujien mahdollisuuksia työmarkkinoille hakeutumiseen ja siellä pysymi-

seen. Työvoimakoulutus sisältää useimmiten työssä oppimista tai työharjoittelua. (Työssä oppimaan 2011.)

Työharjoittelu on työelämässä tapahtuvaa kokemusperäistä oppimista. Harjoittelussa hyödynnetään työelämän ympäristöä, jossa opiskelijalle avautuu mahdollisuus oppia oman toiminnan ja työn haasteiden avulla. Parhaiten opitaan soveltamalla toimintaa jokapäiväisessä elämässä. Työ tavanomaisessa työympäristössä perustuu yleensä erilaisiin rutiineihin, mutta monimutkaisessa ja muuttuvassa ympäristössä tarvitaan tietoa ja taitoa. (Salonen 2006, 6-7.)

Harjoittelun aikana opiskelija perehtyy ohjatusti oman ammattialansa käytännön työtehtäviin todellisessa työympäristössä. Työharjoittelun tavoitteena on antaa opiskelijalle tilaisuus soveltaa teoriassa oppimiaan asioita käytäntöön ja kehittää hänen valmiuksiaan itsenäiseen työskentelyyn. Työharjoittelu valmentaa opiskelijaa tuleviin työtehtäviin sekä täydentää ja tukee koulutusohjelman mukaista opiskelua. (Työharjoittelu ja työssäoppiminen 2011.)

Työharjoittelulla on suuri merkitys opiskelijan ammatillisessa kasvussa ja asiantuntijuuden rakentamisessa. Jotta oppiminen ei jää työharjoittelussa satunnaisen oppimisen varaan, niin sitä tulee ohjata sekä ammattikorkeakoulusta, että itse harjoittelupaikasta. (Salonen 2007, 26.)

Ammattikorkeakoulujen tehtävä on kouluttaa oppilaat ammatillisiin asiantuntijatehtäviin ja tukea yksilön ammatillista kasvua (Ammattikorkeakoululaki 351/2003). Ammattikorkeakoulututkintoon johtavien opintojen tavoitteena on antaa opiskelijalle laaja-alaiset käytännön tiedot ja taidot, sekä teoreettinen perusta alan asiantuntijana toimimiseen. Ammattikorkeakoulut antavat koulutusta työelämäosaamisen ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi. Perusopintojen tavoitteena on perehdyttää opiskelija asianomaisiin ammatillisiin tehtäviin, jotta opiskelija voi itsenäisesti työskennellä tehtäväalueen asiantuntijatehtävissä, kehitystyössä ja yrittäjänä. Työharjoittelun tavoitteena on perehdyttää opiskelija ammattiopintojen kannalta keskeisiin käytännön työtehtäviin, sekä soveltaa koulussa aiemmin oppimaa tietoa ja taitoa käytännössä. (Asetus 256/1995 7 §.)

3.2 MARATA-ALAN TYÖHARJOITTELUN HISTORIAA

Työharjoittelua on pidetty jo kisälli-mestariajoista saakka yhtenä ammatillisen osaamisen kehittymisen kulmakivenä. Harjoittelu on ollut alusta asti mukana ammattikorkeakouluopinnoissa. Itse tekeminen oikeassa työympäristössä liitetään ammatilliseen oppimiseen kaikilla tasoilla. Jatkuvasa yhteiskunnallisessa muutoksessa harjoittelun ja koulutuksen asemaa, tavoitteita, merkitystä ja toteuttamistapoja on syytä arvioida aika ajoin uudelleen. (Hulkko – Salonen – Varmola 2005, 100.)

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala on elänyt vahvasti yhteiskunnallisen kehityksen imussa ja sen tarpeita seuraten. Ammattikouluihin perustettiin jo 1900-luvun alusta lähtien talousosastoja ja alan opistoasteinen koulutus käynnistyi ammatinopettajakoulutuksena Jyväskylässä 1960-luvulla. Ammattikouluissa oli kuitenkin jo 1970- ja 1980-luvuilla emäntälinja, sittemmin suur-talouden työnjohdollinen opintolinja. (Hulkko ym. 2005, 100.)

Oppiminen työssä tapahtuu usein ennakkoimatta, jolloin merkittäviksi nousee niin sanottu piilevä tai hiljainen tieto. Ammatilainen saattaa ilmaista tietoaan enemmän toiminnallaan, kuin sanallisesti. Oppiminen työssä sisältää usein rutiinista poikkeavia yllättäviäkin tilanteita, sosiaalista vuorovaikutusta, ajattelun suuntaamista ja pohtimista. (Salonen 2006, 6-7.)

Kaikkia näitä yhdistää oppiminen työpaikalla. Olemme omissa työharjoitteluissamme huomanneet kuinka ammatin oppiminen työpaikalla on helppoa. Työpaikalla pääsee tekemään teoriassa opitut asiat ja lisäksi opettelemaan täysin uusia asioita. Työpaikalla opettajana toimivat muutkin kun oman koulun opettajat ja oppi siirtyy opiskelijalle useammalta ihmiseltä. Olemme myös omissa harjoitteluissamme saaneet huomata, kuinka hyvän harjoittelun suorittanut työntekijä saa helposti myös työpaikan harjoittelupaikaltaan.

Pääasialliset hotelli- ja ravintola-alan opinnot alkoivat Suomessa 1930-luvulla, kun Helsingin Hotelli- ja Ravintolakoulu aloitti toimintansa. Perhon ravintolakoulu sai valtiolta perustamisluvan 11.1.1935. Ensimmäiset aloittivat opiskelut 11.2.1935 vaikka omaa koulutaloa ei vielä ollut. Työnjohdollinen

esimieskoulutus aloitettiin 1960-luvun alussa hovimestarien saamiseksi. Suuret osuustoiminnalliset liikkeet organisoivat pitkiä kursseja turvaamaan jäsenliikkeidensä ravintoloiden ja hovimestarien saamisen. Hotelli- ja ravintolaelinkeinon toimesta perustettiin Helsinkiin 1960-luvun lopulla Hotelli- ja Ravintolaopisto. Sen tehtävänä oli alusta alkaen kouluttaa esimiehiä alan kasvavaan työvoimatarpeeseen. Koulutus aloitettiin vuonna 1979 ja ensimmäiset valmistuivat vuonna 1982. Lisäksi oppilaitoksen nimi muutettiin Haaga Instituutiksi vuonna 1985. Hotelli- ja Ravintolaoppilaitosten määrää kasvatettiin 1970-luvulta alkaen ja niissä aloitettiin myös työnjohdollinen koulutus sekä keittiö- ja hovimestarikursseja. (Hulkko ym. 2005, 100-101; Perhon ravintolakoulu 2012.)

Oppilaitokset kehittivät omia opetussuunnitelmiaan taustayhteisönsä ja taustaministeriönsä ohjauksessa. Vuonna 1966 perustettiin ammattikasvatushallitus, joka ryhtyi ohjaamaan yhteiskunnallisessa omistuksessa olevien tai yhteiskunnan tukea saavien oppilaitosten toimintaa kokonaisvaltaisesti. Sen toimesta myös valmisteltiin merkittävästi suuri keskiasteen koulunuudistus. Tämä perustui vuoden 1971 koulutuspoliittisen toimikunnan mietinnön viitoittamalle linjalle. Ensimmäisen kerran Suomen koulutuspoliittiset tavoitteet määriteltiin yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden pohjalta. (Hulkko ym. 2005, 101.)

Hotelli- ja ravintolaesimiesten ja suurtalousesimiesten työharjoittelu suoritettiin oppilaitoksien ulkopuolisissa palveluorganisaatioissa tai yrityksissä. Ensimmäinen puoli vuotta suoritettiin työntekijätasoisena työharjoitteluna ja toinen puoli vuotta oli esimiesharjoittelua. Kummallekin harjoitteluvaiheelle oli määritelty omat tavoitteensa. Pidemmän harjoittelun etuna pidettiin sitä, että esimiehet olivat ensin hankkineet hyvän työntekijän ammattitaidon ja sen päälle rakensivat oman esimiestaitonsa. Kuitenkin joissakin tilanteissa irrottautuminen työntekijän roolista esimiestehtäviin osoittautui ongelmalliseksi. Harjoittelijan ei ollut aina helppo esimiehenä yrityksessä, jossa hän oli keskittynyt kädentaitojensa kehittämiseen. (Hulkko ym. 2005, 104–105.)

Harjoittelujen tavoitteena oli antaa opiskelijalle kokonaiskuva ammatissa toimimisesta. Tavoitteisiin kuuluivat myös oppia ymmärtämään työyhteisössä

vallitsevia lainalaisuuksia sekä työntekijän että työnjohdon näkökulmasta. Opiskelija sai vahvistusta ammatti-identiteettinsä kehittymiseen ja oppi ymmärtämään oman työnsä yhteiskunnallisen merkityksen. (Hulkko ym. 2005, 105.)

3.3 TYÖHARJOITTELU ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

Restonomiopiskelijan perusharjoittelun aikana opiskelijalle on tarkoitus muodostua käsitys alan perustehtävistä, jotka vahvistavat ja tukevat opiskelijan omaa osaamista. Tavoitteena on, että opiskelija osaa itse hankkia työharjoittelupaikka vaihtoehtoisesti joko kotimaasta tai ulkomailta ja asettaa työharjoittelujaksolle tarkoituksenmukaiset tavoitteet oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Opiskelijan tulisi osata arvioida omaa toimintaansa keskustelemalla työyhteisön ja ohjaajan kanssa tavoitteista ja niiden toteutumisesta. Opiskelijan tulisi myös osata asettaa jatkotavoitteita oman osaamisen kehittämiseksi urakehitystä silmällä pitäen. Tavoitteena on myös saada opiskelija omaksumaan ammattiin kuuluva palveluasenne. Hänen tulee soveltaa aiemmin oppimaansa työskennellessään matkailu- ravitsemis- ja talousalan eri tehtävissä. Perusharjoittelun tavoitteena on tukea, vahvistaa ja luoda opiskelijalle käsitys alastaan. (Rovaniemen Ammattikorkeakoulu 2011a.)

Syventävän työharjoittelujakson tavoitteena on, että opiskelija osaa hakea työharjoittelupaikan joko kotimaasta tai ulkomaista ja asettaa harjoittelulle tarkoituksen mukaiset tavoitteet oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta katsoen. Tavoitteena on myös että opiskelija osaa reflektoida omaa ammatillista osaamistaan ja asettaa jatkotavoitteita oman ammattiuransa kehittymiselle. Syventävän harjoittelun tarkoitus on vahvistaa opiskelijan käytännön työ- ja vuorovaikutustaitoja. Opiskelijan tulisi osata työskennellä tutkivalla ja kehittyvällä työotteella oman alan suunnittelu-, kehittämis- ja esimies-tehtävissä. Opiskelijan tulisi osata tunnistaa ja kuvata työharjoittelupaikkansa johtamisjärjestelmä, tunnistaa ja osata analysoida paikan liiketoiminnan osa-alueet ja toimia niiden mukaisesti. (Rovaniemen Ammattikorkeakoulu 2011a.)

Työharjoittelusta tehdään kirjallinen sopimus työharjoittelijan, työnantajan ja koulutusohjelman kesken. Sopimus sisältää tiedot kaikista harjoittelun osapuolista, allekirjoitukset, sekä työharjoittelun ehdot. Ennen työharjoittelun alkua opiskelija täyttää harjoittelusuunnitelman työnantajan kanssa. Harjoittelusuunnitelmassa käydään läpi muun muassa harjoittelun työtehtävien kuvaus, alalla vaadittavia ominaisuuksia ja opiskelijan osaamista, oppimisjakson keskeisimmät tavoitteet ja kartoitetaan urasuunnitelmaa. Harjoittelun arviointi tapahtuu Rovaniemen Ammattikorkeakoulun laatimilla lomakkeilla. Työnantaja täyttää arviointilomakkeen ja opiskelija täyttää itsearviointilomakkeen. Lisäksi opiskelija kirjoittaa työharjoittelustaan ohjeistusten mukaisen kirjallisen raportin. (Rovaniemen Ammattikorkeakoulu 2011b.)

3.4 TYÖHARJOITTELUN MERKITYS

Työharjoittelun tulisi olla suunniteltu prosessi, jossa kokenut ammattilainen ohjaa tai valmentaa noviisia todellisessa ja stimuloidussa ympäristössä. Oppimisen tulisi tapahtua oppijan ja ohjaajan keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Itseohjautuvuus työharjoittelun eri tilanteissa edellyttää että opiskelija kykenee hyödyntämään työympäristössä saatavaa informaatiota. Oppiminen on todennäköisintä silloin, kun opiskelija kohtaa haasteellisia, ristiriitaisia ja yllättäviä tilanteita. Nykypäivän työelämässä näiltä ei voi välttyä ja odottamattomat tilanteet ovatkin enemmän sääntö kuin poikkeus. Opiskelijan ei tule jäädä odottamaan työelämän tuomia haasteita, vaan ne tulee ennakoida työssä oppimisen kautta. Uusia asioita opitaan eniten työssä. (Ruohotie - Kulmala - Siikaniemi 1998, 22, 24, 58.)

Opiskelijoiden valmentaminen työelämään on yksi koulutuksen keskeisimmistä tehtävistä. Työllisyyden kannalta on tärkeää muodostaa yhteyksiä työelämään jo opiskeluvaiheessa. Opiskelua ja työssä tapahtuvaa oppimista onkin syytä yhdistää, sillä se parantaa työnsaantimahdollisuuksia ja tukee jatkuvaa oppimista. Koulun ja työelämän tiivis yhteistyö poistaa niiden välillä olevan kuilun ja johtaa siihen, ettei valmistuvan opiskelijan tarvitse "uudelleen kouluttautua" työsuhteen alkaessa. (Ruohotie ym. 1998, 17.)

1980-luvun lopulta lähtien ovat työnantajat olleet huolestuneita siitä, että vastavalmistuneilla ei ole kaikkia vaadittavia taitoja ammatissa toimimiseen, eikä kokemusta ja työelämän tuntemusta. Myöhemmät tutkimustulokset ovat korostaneet työharjoittelun ja opiskelijoiden avaintaitojen hankkimisen välisiä yhteyksiä. Myös työharjoittelun ja työpaikan hankkimisen välillä on usein yhteys. Työharjoittelu on hyvä keino saada työnantajat ymmärtämään vastavalmistuneen työvoiman mukanaan tuoma osaaminen ja ammattitaito. (Laadukas työharjoittelu 2011, 5.)

Työharjoittelulla nähdään olevan moninaisia hyötyjä myös ammattikorkeakouluopetuksen kehittämisessä. Se tehostaa opetusta, sillä opiskelijat tuovat työelämästä mukanaan paljon asiantuntevuutta, uusia ajatuksia ja taitoja. Harjoittelun katsotaan myös parantavan opiskelijoiden motivaatiota ja tehostavan opintojen etenemistä. Työharjoittelu tarjoaa myös kouluille tilaisuuden toimia työelämän kanssa yhteistyössä ja näin tuoda koulutuksen näköpiiriin työmarkkinoiden ajankohtaiset haasteet. Harjoittelu on luonteva tapa lisätä ammattikorkeakoulujen tutkimus- ja kehittämistoiminnan volyymia. Työharjoittelun laatua ja elinkeino- ja työelämäkontakteja voidaan kehittää ja parantaa parhaiten panostamalla harjoittelun ohjaukseen. Harjoittelun ohjauksen tehostamisella on monia positiivisia vaikutuksia sekä koko ammattikorkeakoululle että elinkeino- ja työelämän organisaatioille ja niiden väliselle yhteistyölle. Ohjauksen kehittämisen vaikutus näkyy ammattikorkeakoulussa mm. opetuksen kehittämisessä, teoria-käytäntö-kuilun kaventumisessa ja koulutuksen ajan tasalla pysymisessä. Työharjoittelupaikassa vaikutus näkyy mm. uuden tiedon ja ideoiden siirtona ammattikorkeakouluista elinkeino- ja työelämän hyödynnettäväksi. Lisäksi organisaatioille tehdään opinnäytetöitä ja kehittämisprojekteja ja saadaan lisättyä organisaatioiden tunnettavuutta uusille potentiaalisille työntekijöille. (Laadukas työharjoittelu 2011, 5; Salonen 2007, 27-28.)

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 PEREHDYTTÄMISEN MÄÄRITTELYÄ

Työ on merkittävä osa ihmisen elämää ja siihen on tarve opastaa tavalla tai toisella. Jokaisen nuoren kannattaa olla selvillä kaikkiin työelämän osa-alueisiin liittyvistä asioista. Perusasiat on hyvä selvittää jo ensimmäisessä työpaikassa, olipa sitten kyseessä pelkkä kesätyöpaikka tai pidempiaikainen työ. Uuden työn tai työtehtävän saanut henkilö saa siihen ohjausta kokeneemmalta tekijältä, silloin kun se on mahdollista. Suosittuja sananlaskuja ovat *"Harjoittelu tekee mestarin"* ja *"Kukaan ei ole seppä syntyessään"*. Kaikki ovat harjoitelleet ja opetelleet tehtäviinsä. Aiemmin perehdyttämisessä oli kyse ainoastaan ensisijaisesti työhön opastamisesta. Organisaatioiden ja erilaisten työtehtävien tullessa monimutkaisemmiksi laajempi perehdyttäminen on tullut tärkeämmäksi. Pelkkä työhön opastaminen ei enää riitä, vaan työntekijän on myös ymmärrettävä miten organisaatio toimii ja miksi se on olemassa. Perehdyttämisestä on vuosien saatossa tullut laajempi käsite. (Kupias - Peltola 2009, 13; Palvelualojen ammattiliitto 2012.)

Perehdyttäminen liitetään usein työsuhteen alkuun. Sen voidaan katsoa alkavan työpaikalla työsuhteen alussa heti vastaanotosta ja alkuohjauksesta. Keskeisimpänä pidetty tavoite on saada uusi työntekijä tuntemaan itsensä kuuluvaksi työyhteisöön. Perehdyttämistä voi katsoa olevan myös työnopastus, jossa jo vanhalle työntekijälle opetetaan uusia työtehtäviä vanhassa työympäristössä. (Kupias - Peltola 2009, 17–19.) Tässä opinnäytetyössä tutkimme erityisesti uuden työntekijän perehdyttämisestä.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä ja sitä tukea, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan sekä työnsä että työpaikkansa, sen toiminta-ajatuksen, liike- tai palveluidean sekä sen tavat. Työnantajan vastuulla on antaa uudelle työntekijälle riittävä perehdytys. Perehdyttäminen pitää sisällään ainakin työntekijän osaamisen kehittämisen, sekä toimet, jotka helpottavat työntekijän alkuun pääsemistä työssään. Perehdyttämiseen voi sisältyä myös työntekijän osaamisen hyödyntämisen sekä työyhteisön ja toi-

mintatapojen kehittämisen perehdyttämisen yhteydessä. Perehdytyksessä käydään läpi uuden työntekijän työtehtävät, työajat, palkka, työpisteet, työturvallisuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi laitteiden käyttö ja mahdollisten suojavarusteiden käyttö. (Kangas 2004, 11; Kangas 2000, 4; Kupias – Peltola 2009, 86; Palvelualojen ammattiliitto 2012.)

Tavoitteena on, että tulokas pystyy mahdollisimman pian toimimaan itsenäisesti työssään. On hyvä, jos perehdyttämisohjelma laaditaan myös kirjalliseen muotoon, jotta jokainen yrityksen työntekijä voi olla mukana perehdytyksessä yhteisten tavoitteiden suuntaisesti. (Kangas 2004,11; Hätönen 1998, 69.)

Työnteko ja työhön oppiminen ovat lainsäädännön piirissä olevia asioita. Lainsäädännöstä löytyy useita suoria määräyksiä ja viittauksia perehdyttämiseen. Erityisesti työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä on kiinnitetty huomiota. Perehdyttämistä käsitteleviä lakeja ovat muun muassa työsuojelulaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät säädökset ovat työnantajan velvoitteita. Työlainsäädännössä määrätyt asiat ovat ennen kaikkea työnantajaa suojaavia ja sopeuttavia säädöksiä. (Kupias - Peltola 2009, 20–21.)

4.2 PEREHDYTTÄMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Työsuojelulainsäädännössä on säädetty useita työnantajaa velvoittavia määräyksiä perehdyttämisen järjestämiseksi. Käytännössä perehdyttämisestä ja opastuksen suunnittelusta sekä toteuttamisesta ja valvonnasta vastaa lähin esimies. Hän delegoi erilaisia tehtäviä koulutetulle työopastajalle, mutta vastuu perehdyttämisestä säilyy aina esimiehellä. (Penttinen - Mäntynen 2006, 10.)

Ennakoivan työsuojeluoppaan mukaan työhön perehdyttäminen on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua. Työhön opastaja tarvitsee omaan alaan liittyvää tietoa työsuojelun lainsäädännöstä ja määräyksistä. Oikeaoppiseen perehdyttämiseen kuuluvat työssä mahdollisten vaaratekijöiden esille tuominen ja

turvallisten työtapojen korostaminen. Lisäksi työhön opastajan tulee antaa tietoa ergonomisesti oikeista työasunnoista, -liikkeistä ja – menetelmistä. Työhön perehdyttämiseen kuuluu myös henkisen kuormittumisen torjunta ja työpaikan pelisäännöistä keskusteleminen. Työharjoittelijalle annetaan opetusta ja ohjausta puhdistus-, säätö-, huolto ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta. Lisäksi työnharjoittelijalle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. (Penttinen - Mäntynen 2006, 13; asetus 738/2002 14 §.)

Muutokset vaikuttavat toimintatapoihin ja tehtäviin. Muutoksessa työntekijä joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Myönteinenkin muutos voi aiheuttaa suurta henkistä kuormittumista. Henkilön ohjaus ja opetus helpottavat ja jouduttavat prosessia. Siksi myös jo kauan työssä olleet tarvitsevat tukea ja opetusta uusissa tilanteissa tai uusiin tehtäviin siirtyessään. Ohjaus ja opastus ovat tärkeitä myös pitkän työstä poissaolon jälkeen, jolloin ennestäänkin tuttuja asioita voi olla syytä kerrata. (Penttinen - Mäntynen 2009, 4.)

Suunnitelmallisen ja hyvin hoidetun perehdyttämisen tuloksena opastettava oppii työtehtävät nopeasti ja heti oikein. Taitojen karttuessa työn tehokkuus ja laatu paranevat ja ammattitaito kehittyy. Lähtökohtana työopastuksessa on, että opastettava on itse alusta asti mukana aktiivisena osapuolena. Hänen aikaisemmat kokemuksensa, tietonsa ja taitonsa muodostavat pohjan uuden oppimiselle. Tarvittaessa täydennetään ja kerrataan tietoja sekä korostetaan poikkeavia tai uusia asioita ja käytäntöjä. Perehdyttäminen tulee toteuttaa käymällä eri kohteissa, tapaamalla ihmisiä ja keskustelemalla heidän kanssaan sekä näyttämällä ja kokeilemalla tehtäviä ja töitä. Työhön opastusta tarvitaan silloin, kun työ on tekijälleen uusi, työtehtävät vaihtuvat, työmenetelmän muuttuvat ja silloin, kun otetaan uusia laitteita, koneita ja raaka-aineita käyttöön. Lisäksi perehdyttämisen tarvetta on silloin, kun työ toistuu harvoin, turvallisuusohjeita laiminlyödään, annetussa työnopastuksessa huomataan puutteita ja kun havaitaan virheitä toiminnassa ja puutteita tuotteiden ja palveluiden laadussa. (Penttinen - Mäntynen 2009, 4.)

Perehdyttämisen alkuvaiheessa on paljon sellaisia asioita, jotka eivät ole suoranaisesti tulokkaan osaamisen kehittämistä, vaan ne koostuvat lähinnä

käytännön alkujärjestelyistä, jotka hoidetaan kuntoon jo ennen ensimmäistä työpäivää. Tällaisiin järjestelyihin kuuluu työstä ja sen alkamisesta sopiminen, sillä työsuhde syntyy sopimuksesta. Työsopimus ja siinä sovittavat asiat, kuten työtehtävät, ovat lähtökohtana perehdyttämiselle. Työsopimuksessa sovitaan muun työtehtävistä. Seuraavaksi tulee miettiä työntekijän työympäristöä ja työvälineitä, kuten työasua ja avaimia. Onkin tärkeää, että perehdyttäjänä toimii tehtävään nimetty henkilö, jolla on etukäteen tieto tulevasta perehdytettävästä ja hän on valmistautunut tehtäväänsä. Esimies on aina viime kädessä vastuuhenkilö uuden työntekijän perehdyttämisestä, mutta joskus perehdytys voidaan delegoida toiselle työntekijälle. (Kupias – Peltola 2009, 93-94.)

4.3 PEREHDYTTÄMISEN MERKITYS

Työpaikan tarkoituksena on tuottaa niitä palveluita ja tuotteita, joita varten se on perustettu. Henkilökunnan osaavasta ammattitaidosta hyötyvät asiakkaat, työntekijät ja itse yritys. Osaaminen, oppiminen ja omien taitojen hyödyntäminen työssä ovat tärkeitä asioita työntekijöiden hyvinvoinnille. Työhön perehdyttämisellä helpotetaan uuden työntekijän sopeutumista ja oppimista. Samalla lisätään työn sujuvuutta ja palvelun laatua. Lisäksi tapaturmariskit ja työn psyykkinen kuormitus vähenevät, kun työtehtävät ja – ympäristö ovat tuttuja ja työntekijä kokee hallitsevansa työn vaatimukset. (Penttinen - Mäntynen 2009, 3.)

Työhön perehdyttämisen tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle perusta työn tekemiselle ja yhteistyölle työyhteisössä. Muuttuvan työelämän muutokset edellyttävät entistä enemmän työntekijältä halua ja kykyä itsenäiseen vastuunottoon ja aktiivisuuteen sekä yhteistyöhön työyhteisön muiden työntekijöiden kanssa. Samanaikaisesti työpaikan toimintatapoja tulee suunnitella ja kehittää niin, että työntekijän vaikuttamismahdollisuudet omaan työhön ja työn tekemiseen paranevat. (Penttinen - Mäntynen 2009, 3.)

Ammattitaitoinen ja työhönsä perehtynyt ja sitoutunut henkilö työskentelee tavoitteellisesti. Hän haluaa kehittää itseään sekä kantaa vastuunsa oppimisestaan kysymällä, tarkistamalla, kertaamalla ja ottamalla selvää, jos on jos-

takin asiasta epävarma. Tätä ajattelutapaa on tärkeä korostaa heti alusta saakka työhön perehdyttämisessä. (Penttinen - Mäntynen 2009, 3.)

4.4 HARJOITTELIJAN PEREHDYTTÄMINEN

Työharjoittelujaksojen pituudet vaihtelevat yhdestä päivästä useisiin kuukausiin ja siinä samalla vaihtelevat myös oppimistavoitteet. Työharjoittelijoiden perehdyttämisen peruseriaatteet ovat samanlaiset kuin muidenkin, perehdyttäminen harkitaan tarpeen ja tilanteen mukaan. Työpaikan, oppilaitoksen ja opiskelijan on kuitenkin hyvä sopia keskenään esimerkiksi opiskelijoiden perehdyttämiseen liittyvistä asioista, koska oppilaitoksilla on omia opetussuunnitelmiin liittyviä tarpeita ja toiveita. (Kangas 2000, 5.)

Perehdyttäminen vaikuttaa myös ihmisten mielikuvaan yrityksestä. Esimerkiksi työharjoittelijoiden kertomukset omista työpaikkakokemuksistaan vaikuttavat siihen mielikuvaan, jonka oppilaitoksen opettajat ja toiset opiskelijat saavat ko. työpaikasta. Tämä taas osaltaan vaikuttaa siihen, miten opettajat suhtautuvat yritykseen mahdollisena yhteistyökumppanina tai miten innokkaasti opiskelijat hakevat sieltä tulevaisuudessa töitä. Vaikka yrityskuvaan on monia vaikuttavia tekijöitä, silti perehdyttämisellä on siihen oma tärkeä osuutensa. (Kangas 2000, 6.)

4.5 PEREHDYTTÄJÄN TEHTÄVÄ

Perehdyttäminen saattaa yrityksessä tai organisaatiossa olla vahvasti yhden ihmisen vastuulla. Etenkin pienissä yrityksissä uuden työntekijän perehdyttäminen on usein yhden ihmisen harteilla. Puolestaan isoissa yrityksissä ja organisaatioissa työntekijän perehdyttäminen voi olla useiden henkilöiden tehtävä. Tällaisissa yrityksissä ja organisaatioissa onkin tärkeää, että kaikilla on yhteinen käsitys siitä, minkä tyyppinen organisointi perehdyttämisessä tukee yrityksen tavoitteita. Ilman keskustelua ja koordinoitua voi olla vaarana, että uusi työntekijä opastetaan työtehtäviin erillä tavalla useammalta taholta ja näin syntyy päällekkäistä työtä ja kirjavia toimintatapoja. (Kupias – Peltola 2009, 46.)

Motivaatio ja sitoutuminen työpaikkaan ovat hyviä asioita niin työnantajan kuin työntekijän kannalta. Perehdyttämistyötä tekevien olisi syytä tunnistaa erilaisten työntekijöiden motivaatiotekijöitä ja niiden vaikutusta perehdyttämiseen. Uuden työtehtävän on oltava työntekijälle mielenkiintoinen, jotta oppiminen toisi parhaaseen lopputulokseen. (Kupias – Peltola 2009, 64–67.)

Perehdyttämisestä yrityksessä vastaa aina viime kädessä esimies. Esimies ei kuitenkaan aina yksin vastaa perehdyttämisestä, vaan hän saa usein tukea nimetyiltä perehdyttäjiltä ja henkilöstöammattilaisilta. Koko työyhteisö on myötävaikuttamisesta uuden työntekijän onnistuneeseen vastaanottoon ja perehdyttämiseen. Nykyään useimmissa yrityksissä uuden työntekijän perehdyttämiseen osallistuu koko työyhteisö. Perehdyttäminen kuuluu kaikkien työtehtäviin ja perehdyttämisprosessin jatkuvaan kehittämiseen osallistuvat koko henkilökunta. (Kupias – Peltola 2009, 47.)

Esimiehen voidaan ajatella olevan ikään kuin perehdyttämisen moottorina. Esimiehen tehtäviin kuuluu työntyöntekijän osaamisesta ja tehokkaasta perehdyttämisestä huolehtiminen. Esimiehen tärkeä tehtävä on koko työyhteisön osaamisen kehittäminen. Huolellinen perehdyttäminen on tietoinen valinta. Vaillinainen tai huonosti hoidettu perehdyttäminen on usein pakon sanelema ratkaisu, joka voi johtua esimerkiksi kiireestä tai henkilöstövajeesta. Valinta se on kuitenkin ja usein huomattavasti enemmän riskejä sisältävä, kuin kunnollinen ja perusteellinen perehdyttäminen. Esimiehen on kyettävä johtamaan asioita ja ihmisiä. Hänen on huolehdittava, että perehdyttäminen toimii sovitusti ja järjestelmällisesti. Esimiehen tehtävä on myös huolehtia, että työntekijän osaaminen tehtäväänsä on riittävä ja että uusi työntekijä sisäistää täysin yrityksen perustehtävän ja omat työtehtävänsä. (Kupias – Peltola 2009, 53-56.)

Perehdyttäminen on tehtävä, joka kehittää vanhojen työntekijöiden eli perehdyttäjien omaa osaamista. Sanotaankin, että paras tapa oppia on opettaa itse. Usein perehdyttämiseen määrätään joku tietty henkilö, jotta esimiehen tehtävä ei yksinään olisi vastata työntekijän perehdyttämisestä. (Kupias – Peltola 2009, 57.)

4.6 TAVOITTEENA MOTIVAATIO JA SITOUTUMINEN TYÖYHTEISÖÖN

Motivaatio selittää sen, miksi joku toimii jollain tietyllä tavalla. Motivaatio voi olla sisäistä tai ulkoista, ja se vaikuttaa käyttäytymiseemme joko suoraan tai tiedostamattamme. Jokaisella on oma käsityksensä motivaatiosta, ja siitä miten se vaikuttaa tekemisiimme ja miten siihen voidaan vaikuttaa. Motivaatio on mutkikas prosessi, jossa yhdistyvät ihmisen persoonallisuus, tunne ja järkipäiset seikat sekä sosiaalinen ympäristö. Motivaatiolla voi kuvata myös toiminnan ärsykettä, joka saa henkilön tavoittelemaan omia, ryhmänsä tai yhteisön tavoitteita. Motivaatiolla voi katsoa olevan kolme eri tehtävää ihmisen käyttäytymisessä; se toimii käyttäytymisen energianlähteenä, suuntaa käyttäytymistämme sekä säätelee sitä. Kun tarkastellaan motivaatioita, peruskysymykseksi nousee aina: *miksi?* Miksi valitsemme kyseisen työharjoittelupaikan? Miksi opiskelemamme ala kiinnostaa? (Liukkonen – Jaakkola – Suvanto 2002, 13–15.)

Motivaatio saa henkilön käyttämään energiaansa ja aikaansa jonkun asian oppimiseen. Pienet vastoinkäymiset eivät lannista, kun ihmisellä on selkeä päämäärä, jonka hän haluaa saavuttaa ja energia on suunnattu päämäärän saavuttamiseen. Usein on niin, että uusi työntekijä on lähtökohtaisesti hyvin motivoitunut oppimaan uuden työpaikan käytännöt, säännöt ja tavat sekä uuden työn. Tällöin onkin kyseessä motivaation ylläpitäminen. (Kupias – Peltola 2009, 129.)

Jos jokin asia koetaan tärkeäksi, siitä myös kiinnostutaan ja kiinnostus on suhteellisen pysyvää. Perehdyttämisessä on tärkeää tietää mikä perehtyjää kiinnostaa ja hyödyntää tätä tietoa perehdyttämisessä. Joskus perehdyttämisessä tarvitaan kysymyksiä ja keskustelua, kuten ”Miksi tätä asia on tärkeä oppia?” tai ”Mitä tapahtuu jos tätä asiaa ei opita?” Esimies tai perehdyttäjä voi tuoda esiin, mitä työtehtäviin kuuluu ja perustella miksi ne asiat ovat tärkeitä oppia ja osata. Vaikka oppiminen koettaisiin tärkeäksi, mutta tunnelma perehdyttämisessä on ankea tai jopa vihamielinen, voi motivaatio laskea olemattomaan. Turvallinen ja arvostava ilmapiiri on perehdyttämisen kannalta tärkeä motivaation tukija, sillä se lisää tekemisen iloa ja edistää oppimista. (Kupias – Peltola 2009, 130.)

Onnistuminen työssä on motivaation kannalta yksi tärkeimmistä tekijöistä. Jos onnistuminen jossain työtehtävässä ja sen oppimisessa on lähes mahdollista, motivaation todennäköisyys on hyvin pieni. Vaikka opittava asia olisi miten mielenkiintoinen, mutta se tuntuu ylitsepääsemättömän vaikealta tai perehdyttämiseen on varattu liian vähän aikaa, voi motivaatio mennä kokonaan. Perehdyttäjä voi tukea eri tavoin oppimisen onnistumista ja näin nostaa perehtyjän motivaatiota. Perehdyttäjän tulee varata opettamiselle tarpeeksi aikaa ja hänen tulee omalla käytöksellään viestittää perehtyjälle, että asiat pystytään oppimaan. Tämä edellyttää perehdyttäjältä rauhallisuutta, rohkeutta ja vakuuttelua sekä usein myös lisää aikaa opastamiseen. (Kupias – Peltola 2009, 130.)

Sitoutumisella työyhteisöön tarkoitetaan yleisesti sitä, millä tavoin henkilö on asennoitunut tai kiinnittynyt työyhteisöönsä. Sitoutumisen keskeisiin elementteihin kuuluvat sisäistetty vastuunotto omasta työsuorituksesta ja panoksesta siten, että se palvelee työyhteisön menestystä. Tällöin työntekijä ottaa huomioon omien kiinnostuksen kohteiden lisäksi yrityksen tai työyhteisön edun. Sitoutuminen työyhteisöön on useimmissa tutkimuksissa määritelty tavaksi, jolla yksilö hyväksyy ja samastuu työyhteisön tavoitteisiin ja arvoihin. Sitoutumisella on kaksinainen merkitys siinä, että se yhdistää rakenteellisen näkökohdan yksilön näkökulmaan. Tästä syystä sitoutumisen tarkastelussa on ymmärrettävä sekä työyhteisön tilannetta että sitoutumiseen vaikuttavia yksilöllisiä motivaatiotekijöitä. Sitoutumista luonnehtii siis samaistuminen arvoihin ja tavoitteisiin, halukkuus pyrkiä tekemään parhaansa ja halu pysyä työyhteisön jäsenenä. (Alaraatikka 2005, 27–28.)

5 ONGELMAT JA -MENETELMÄT

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Fazer Amica Kuukkelille, ja sen tarkoituksena on selvittää työharjoittelun perehdyttämisen nykytilaa ja sen myötä tutkia työharjoittelun perehdyttämisen kehitystarpeita. Tutkimuksen keskeiset tutkimusongelmat ovat:

Miten työharjoittelun osapuolten harjoittelulle asettamat tavoitteet kohtaavat?

Mikä merkitys työhön perehdyttämisellä on työharjoittelussa?

Miten hotelli- ja ravintola-alan restonomien työharjoittelun perehdyttämistä voidaan kehittää?

Tavoitteenamme on selvittää kaikkien työharjoittelun osapuolten näkökulmaa perehdyttämisestä ja työharjoittelulle asetetuista tavoitteista. Pyrimme saamaan kehittämisideoita, joiden avulla Fazer Amica Kuukkeli pystyy kehittämään ja tehostamaan uuden työharjoittelijan perehdyttämistä. Työmme tarkoituksena on myös helpottaa erityisesti lyhytaikaistenkin työharjoittelijoiden perehdyttämistä niin, että heidät saadaan mahdollisimman nopeasti oppimaan toimenkuvansa yrityksessä ja toimimaan sen mukaisesti.

Tekemämme tutkimus sisältää sekä kvalitatiivisia eli laadullisia, että kvantitatiivisia eli määrällisiä elementtejä. Tutkimuksen määrällinen osuus koostuu Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoille tekemästämme kyselystä. Kysely on suunnattu ainoastaan opiskelijoille, jotka ovat suorittaneet työharjoittelunsa tai osan siitä, ravintolassa. Lisäksi teemme teemahaastattelun Fazer Amica Kuukkelin ravintolapäällikölle ja yhdelle työntekijälle. Haastatteluista koostuu puolestaan tutkimuksen laadullinen osuus. Kysely- ja haastattelukysymykset laaditaan tarkasti, jotta tuloksia on mahdollisimman helppo tulkita. Kyselyn ja haastattelujen perusteella teemme kehitysehdotuksia.

Taulukko 1. Tutkimusaineiston vaihtoehtoiset lähestymistavat
(Mäntyneva ym. 2003, 32)

Kvantitatiivinen	Kvalitatiivinen
Jäykkä	Joustava
Kysymykset; mitä, missä, paljonko, kuinka usein?	Kysymykset; millainen, miksi, miten? Uudet näkökulmat
Lukumääräisesti suhteellisen suuri otos	Lukumääräisesti suhteellisen suppea harkittu näyte
Kuvailu tai analyysi numeerisen tutkimusaineiston pohjalta	Laadullisen tutkimusaineiston analyysi
Numeroita	Tarinoita ja merkityksiä
Kyselytutkimukset	Haastattelut

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on menetelmä, joka antaa yleisen kuvan muuttujien eli mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista ja eroista. Se vastaa kysymyksiin kuinka paljon ja miten usein. (Vilka 2007, 13). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä. Usein kysymykset muotoillaan määrämuotoisiksi tai sellaiseen muotoon, että niitä voidaan käsitellä tilastollisesti (Taulukko 1). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa otoskoot ovat suurempia, kuin laadullisessa tutkimuksessa. Lyhyet, selkeät ja yksiselitteiset kysymykset parantavat tutkimusaineiston yhdenmukaisuutta. (Mäntyneva – Heinonen – Wrange 2003, 32) Määrällisessä tutkimuksessa yleisin käytetty aineiston keräämistapa on kyselylomake. Kyselystä käytetään myös nimeä survey-tutkimus, joka viittaa siihen, että kysely on vakioitu eli standardoitu. Vakioiminen tarkoittaa, että kaikilta kyselyn vastaajilta kysytään samat kysymykset samalla tavalla. (Vilka 2009, 73.)

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella on tarkoitus tulkita, ymmärtää ja antaa merkityksiä tutkittaville asioille. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään useimmiten avoimia kysymyksiä, joihin saadaan sanallisia tai kirjallisia vapaamuotoisia vastauksia (Taulukko 1). Keskeisenä laadullisen tutkimuksen etuna on, että se tuottaa tutkimusaineistoa, joka ei ole määrämuotoista ja osaltaan lisää ymmärrystä tutkittavasta teemasta. (Mäntyneva ym. 2003, 31-32, 69.)

Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja sekä lukee että vastaa kirjallisesti kysymyksiin. Tällainen aineiston keräämistapa soveltuu hyvin suurelle ja hajal-

laan olevalle ihmisjoukolle. Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja jää aina anonymiksi. Kyselylomakkeen tyypillisimpänä riskinä on vastauksien määrän mahdollinen vähäisyys, toisin sanottuna voidaan puhua tutkimusaineiston kadosta. Vastauslomakkeiden palautumisessa voi kestää kauankin aikaa, mistä syystä tutkimuksen aikataulu voi viivästyä. Nykyaikana kyselylomake on helppo lähettää ja vastaanottaa sähköpostin ja Internetin avulla. Tutkimusaineiston kerääminen kyselylomakkeella pystytään toteuttamaan myös paikan päällä, esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa. Paikan päällä toteutettu kyselytutkimus toimii parhaiten, jos tutkimusongelma ei ole liian laaja ja tutkimuskysymykset ovat tarkkaan rajattuja. (Vilkkä 2009, 74-75.)

Haastattelututkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, missä haastattelija esittää suullisesti kysymykset haastateltavalle ja kirjaa haastateltavan vastaukset kirjallisesti ylös. (Uusitalo 2001, 91) Teemahaastattelujen vahvuutena pidetään mahdollisuutta kerätä syvällistä ja laadullista tutkimustietoa. Rakenteeltaan teemahaastattelut voivat olla avoimia tai rakenteellisesti määrättyjä, eli strukturoituja. Strukturoidussa haastattelussa on mahdollista pysyttäytyä tietyissä tutkimuksen teemoissa ja tästä tulee nimi teemahaastattelu. Hyvin onnistunut haastattelu edellyttää molempien osapuolten keskittymistä. Yleisimmät epäonnistumisien syitä haastatteluissa ovat väärä ajankohta, haastattelijan vaikutus, haastateltavan johdattelu, vähäiset lisäkysymykset, vastausten virheellinen merkintä ja niiden tulkinta haastattelun raportoinnin yhteydessä. Teemahaastatteluissa vastaajakato on yleensä pieni, mikä helpottaa kerätyn aineiston saamista valituilta kohderyhmiltä. (Mäntyneva ym. 2003, 71.)

6 TYÖHARJOITTELUN NYKYTILAN KARTOITUS FAZER AMICA KUUKKELISSA

6.1 HAASTATTELUN TOTEUTUS

Tutkimusaineisto perustuu Fazer Amica Kuukkelin vuoroesimiehelle Anneli Saarenpäälle tekemäämme haastatteluun. Saarenpää (2012) on työskennellyt Ravintola Kuukkelissa vuodesta 2002 lähtien ja opiskelutaustana hänellä on viimeisimpänä restonomikoulutus. Saarenpään haastattelu sisälsi 20 työharjoitteluun ja perehdyttämiseen liittyvää kysymystä (liite 1.) Haastattelu tehtiin 6.1.2012 Ravintola Kuukkelin tiloissa. Haastatteluun käytettiin aikaa noin 2 tuntia. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna ja apuna käytettiin nauhuria. Litteroimme haastattelun nauhurilta, jonka jälkeen purimme vastaukset seuraaviin kappaleisiin teemoittain.

6.2 TYÖHARJOITTELU JA TYÖSSÄOPPIMINEN RAVINTOLA KUUKKELISSA

Ravintola Kuukkelissa työskentelee keskimäärin neljästä kuuteen työssä oppijaa vuoden aikana. Saarenpää (2012) kertoo määrän olevan sopiva, ei liikaa mutta ei myöskään liian vähän. Suurin osa työharjoittelijoista on ammatikouluopiskelijoita, mutta ravintolassa työskentelee myös ammattikorkeakoulun opiskelijoita työharjoittelussa. Saarenpää (2012) sanoo ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita työskentelevän yrityksessä vaihtelevasti. Suurin osa työssä oppijoista on ammattikoulua käyviä tulevia kokkeja. (Saarenpää 2012.)

Saarenpää (2012) kokee nykyisen 10 viikon ja 400 työtunnin työharjoitteluaian olevan riittävän pituinen työssä oppimisen kannalta. Tässä ajassa ehtii käydä läpi kaikki työharjoittelulle asetetut tavoitteet ja oppia paljon asioita. Hän mielestään pitkässä harjoittelussa oppii hyvin, mutta harjoitteluita täytyisi olla useampia. Saarenpään (2012) mukaan tärkeää on erityisesti se, että toimii erilaisissa ravintoloissa ja hotelleissa ja näin oppii monipuolisesti erilaisia asioita ja työtehtäviä. Työharjoittelussa hankittu työkokemus on aina plussaa, kun lähdetään hakemaan tulevaisuudessa oikeisiin töihin.

Saarenpään (2012) mielestä ammattikoulusta tuleva restonomiopiskelija ja ammattikoulua käyvä kokkiopiskelija eroavat toisistaan usein paljon. Tietysti asia riippuu usein ihmisestä itsestään, mutta pääasiallisesti restonomiopiskelijat ovat iäkkäämpiä ja jo valmiiksi ammattitaitoisia. Kaikkien uusien asioiden perehdyttämistä ei tarvitse aloittaa aivan alusta, vaan restonomiopiskelijoilla on usein pohjalla aiempaa työkokemusta ja mahdollisesti kokin ammattitutkinto.

Kuukkelissa Ammattikoulu- ja ammattikorkeakouluopiskelijoille asetetaan aivan erilaisia tavoitteita. Ammattikouluopiskelijalla on usein tavoitteena oppia uusia asioita, kun taas restonomiopiskelijoiden työharjoittelun tavoitteet ovat haasteellisempia ja tavoitteena on oppia haasteellisempia töitä ja tehtäviä sekä esimiestyötä. (Saarenpää 2012.)

6.3 RESTONOMIOPISKELIJA TYÖHARJOITTELUSSA

Ravintola Kuukkelista löytyy tarpeeksi haastavia tehtäviä myös ammattikorkeakoulun syventävää harjoittelua ajatellen. Tällaisiksi tehtäviksi hän luettelee esimiehen työt, kassatoiminnat ja suunnittelijan työn, johon kuuluu muun muassa ruokalistojen suunnittelua sekä kaikki ravintolaan tehtävät tilaukset. (Saarenpää 2012.)

Saarenpää (2012) kertoo, että ravintolassa työskennelleet restonomityöharjoittelijat olleet tavoitteellisia ja hyviä työntekijöitä. Työharjoittelijoilla on hänen mukaan ollut esimiesharjoittelijalle sopivat tavoitteet, jotka on käyty läpi yhdessä esimiehen kanssa heti työharjoittelun alussa. Työharjoittelusta sovittaessa ainakin osalle tulevista työharjoittelijoista on tehty oikeaa työhaastattelua vastaava tilanne, joka opettaa myös oppilasta tulevaa työnhakua varten. Tässä yhteydessä on käyty paperilla läpi opiskelijan tavoitteet.

Työharjoittelijan tavoitteiden lisäksi myös Ravintola Kuukkelilla on tavoitteita asetettavana opiskelijalle. Harjoittelijan toivotaan olevan motivoitunut ja kiinnostunut oppimaan uutta, mutta myös hyödyntämään oppimaansa. Työhar-

joittelijoista on mahdollisuus saada myös hyviä, uusia työntekijöitä Fazerin yrityksiin. (Saarenpää 2012.)

Saarenpään (2012) toivomus olisi, että ammattikorkeakoulu olisi enemmän mukana työharjoittelijan harjoittelun aikana. Hänen mukaan työharjoittelijoiden oppilaitoksen opettaja tai muu henkilö ei ole ollut yhteydessä työharjoittelupaikkaan lainkaan. Saarenpää (2012) kuitenkin sanoo, että opiskelijat ovat olleet hyvin opetettuja ja ohjattuja koulun puolesta. Koulun puolesta Saarenpää (2012) toivoisi edes jonkinlaista yhteyttä, kuten puhelinsoittoa tai edes yhtä käyntikertaa koulun edustajalta, jolloin oppilaitoksen ja työelämän välillä olisi edes jonkinlainen yhteys nykyiseen tilanteeseen verrattuna.

6.4 PEREHDYTTÄMINEN JA MOTIVAATION SYNTY

Saarenpään (2012) mukaan perehdytys on perusedellytys työharjoittelupaikassa toimimiseen. Perehdytys tapahtuu heti työharjoittelun alussa ja siitä ovat vastuussa kaikki työntekijät. Perehdyttäminen tapahtuu Saarenpään (2012) mukaan aina sen ihmisen toimesta, joka tietyssä tehtävässä ja paikassa on sillä hetkellä, kuten esimerkiksi kokit keittiön puolella ja leipuri leipomon puolella. Perehdytyksen kuitenkin aloittaa esimies, joka tekee ensimmäisen kirjanpidon. Siinä käsitellään tulevat työtehtävät ja mitä pitää oppia. Saarenpää (2012) sanoo olevansa ravintolassa ainut työntekijä, joka on saanut perehdytykseen erillisen koulutuksen.

Saarenpää (2012) luettelee tärkeiksi, heti alussa perehdytettäviksi asioiksi, muun muassa työturvallisuuden, toimitilat, tehtävä mistä työharjoittelija aloittaa, sekä reseptiikan ja tuotteiden esittelyn. Myöhemmin perehdytyksessä työharjoittelu hahmottaa koko toiminnan ja yrityksen kokonaisuuden. Aluksi olisi tarkoitus perehdyttää kokonaisuus, jonka jälkeen kerrotaisiin tarkemmin tietty työtehtävä, mutta Kuukkelissa Saarenpään (2012) mukaan asiassa toimitaan hieman erillä tavalla. Harjoittelija toimii aluksi kokin toimessa tai niin sanotusti kylmällä puolella eli salaatin ja leipomotuotteiden teossa. Myöhemmin harjoittelija vaihtaa toisiin tehtäviin ja oppii näin monipuolisesti eri tehtäviä.

Perehdyttämisaika vaihtelee henkilöstä riippuen. Toiset sisäistävät asiat helpommin ja nopeammin kuin toiset. Tiettyä aikaa tietyn tehtävän perehdyttämiseen Saarenpää (2012) ei osaa kertoa, sillä työharjoittelijat poikkeavat toisistaan paljon. Ammattikorkeakoulu- ja ammattikouluopiskelijan perehdyttämisessä Saarenpää (2012) näkee olevan eroa, koska restonomiopiskelijoilla on usein pohjalla enemmän koulutusta ja osaamista, kuin kokkiopiskelijoilla.

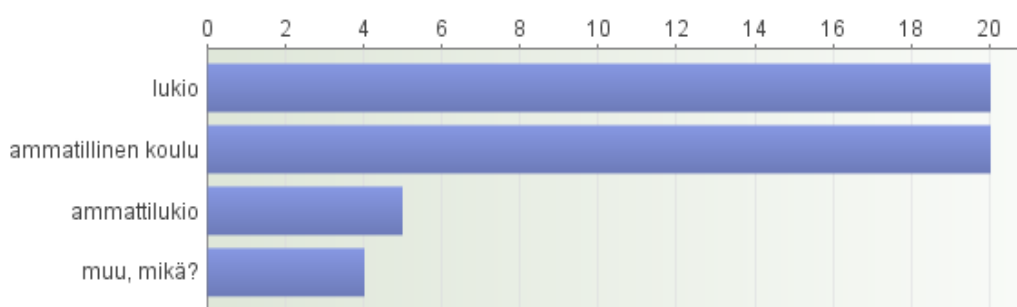
Saarenpää (2012) sanoo motivaation olevan perehdytyksen pohjalla. Jos oppilas ei ole kiinnostunut oppimaan uutta, niin työn oppiminen voi olla haastavaa. Perehdyttäminen vaatii työharjoittelijalta mielenkiintoa ja keskittymistä työtehtävään. Uutta on vaikea oppia, mikäli halua uuden oppimiseen ei löydy. Ilman hyvää perehdyttämistä taas motivaatio työtehtäviin ja ravintolatyöhön yleensä voi laskea. Osaaminen ja työn sujuminen tuottaa hyvää mieltä ja motivoi tekemään ja oppimaan lisää.

7 TYÖHARJOITTELUN NYKYTILAN KARTOITUS ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULUSSA

7.1 TAUSTATIETOJA

Haastattelun lisäksi järjestettiin Rovaniemen Ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostitse lähetty webropol- kysely (liite 2.). Kysely oli suunnattu ainoastaan ravintolapuolen restonomiopiskelijoille ja lisäksi kyselyn vastanneilta edellytettiin, että he olivat suorittaneet vähintään yhden työharjoittelun opiskeluaikanaan. Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 41 vastausta. Haastattelua ja kyselyä voidaan pitää ainoana mahdollisena tutkimuskeinona, jotta vastaukset olisivat riittävän kattavia ja useampia näkökulmia tulisi esille. Pyrimme kyselyssä kokonaisotantaan.

Kysely lähetettiin Rovaniemen ammattikorkeakoulun opiskelijoille neljä eri kertaa sähköpostitse, sillä vastausten saaminen oli hidasta. Kysely toteutettiin marraskuun ja helmikuun välisenä aikana. Kyselyn kesto oli pitkä, sillä emme saaneet aluksi tarpeellista määrää vastauksia. Tulokset saimme suoraan webropol-ohjelmasta. Kysely on teemoittain purettu seuraavissa kappaleissa.



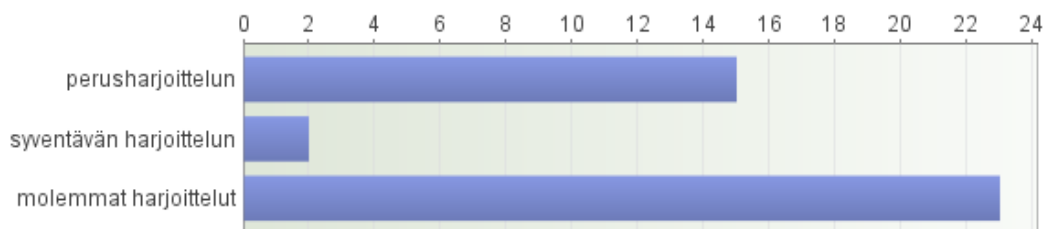
Kuvio 1. Koulutustausta

Vastaajista 29 oli naisia ja 12 miehiä. Vastaajat olivat koulutaustaltaan lukio-pohjaisia (20 vastaajaa), ammattikoulupohjaisia (20 vastaajaa), ammattilukiopohjaisia (5 vastaajaa), sekä osa vastaajista oli käynyt jonkun muun koulutuksen ennen ammattikorkeakoulua (kuvio 1). Tällaisia koulutuksia olivat ammattikorkeakoulu, erikoisammattitutkinto, näytöillä suoritettu ammattitut-

kinto ja opistoasteen koulutus. Osa vastaajista vastasi useampaan kuin yhteen kohtaan.

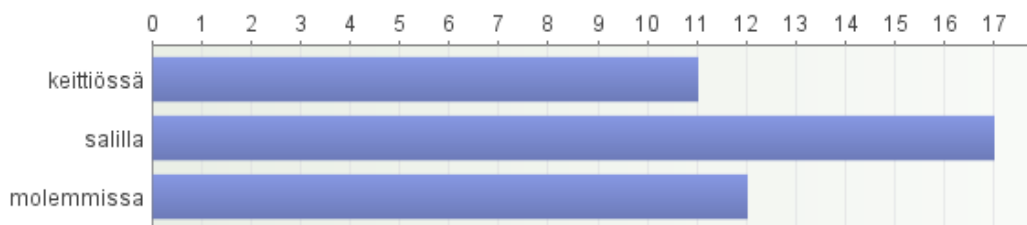
7.2 TYÖHARJOITTELUN TOTEUTUMINEN

Vastaajilta vaadittiin, että he ovat suorittaneet joko perus- tai syventävänharjoittelun tai molemmat.



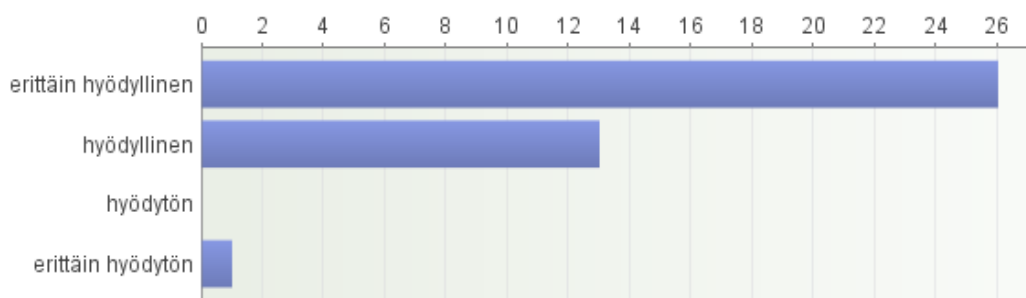
Kuvio 2. Työharjoittelutausta

Vastaajista suurin osa (57,5 % vastaajaa) oli suorittanut molemmat ammattikorkeakoulututkintoon vaadittavat työharjoittelut. Perusharjoittelun oli suorittanut 37,5 % vastaajista ja ainoastaan syventävän harjoittelun oli suorittanut 5 % vastaajista (kuvio 2.).



Kuvio 3. Työskentelypaikka työharjoittelun aikana

Vastaajista 27,5 % oli työskennellyt ravintolassa keittiötyössä, 42,5 % vastaajista salityössä ja 30 % vastaajista molemmissa (kuvio 3). Suorittavan työn ja esimiestyön tekeminen työharjoittelun aikana on lähes suoraan verrannollinen siihen, mikä osa vastaajista on suorittanut perus- ja syventävän harjoittelun. Suorittavassa työssä työskenteli harjoittelun aikana 40 % vastaajista, kun taas sekä suorittavassa, että esimiestehtävissä vastasi työskennelleensä 60 % vastaajista.



Kuvio 4. Työharjoittelun hyödyllisyys

Työharjoittelu koettiin erittäin hyödylliseksi (65 %), hyödylliseksi työharjoittelun oli kokenut 32,5 % vastaajista, hyödyttömäksi ei kukaan ja erittäin hyödyttömäksi 2,5 % vastaajista (kuvio 4). Kyselyssä kysyttiin myös kuka on asettanut työharjoittelulle tavoitteet ja vastaajat vastasivat pääosin heidän itsensä asettaneen tavoitteensa. Kysymykseen oli mahdollisuus vastata usealla vastauksella. 90 % vastaajista oli asettanut tavoitteensa itse, 25 % vastaajista vastasi työpaikka, 30 % oppilaitos ja 7,5 % vastasi että tavoitteet oli asetettu yhdessä oppilaan, oppilaitoksen ja työpaikan kanssa. Työharjoittelun osapuolten toisilleen asettamat tavoitteet kohtasivat vastaajien mielestä pääosin hyvin. 7,5 % vastaajista vastasi tavoitteiden kohdanneen erittäin hyvin, suurin osa eli 57,5 % vastasi hyvin, 30 % kohtalaisesti, 5 % huonosti ja 0 % Erittäin huonosti. Työharjoittelun tavoitteet koettiin syntyneen pääosin tietoisesti omaa oppimista tukemaan (57,5 %). Muita vastausvaihtoehtoja olivat; perustuen ohjeistukseen (27,5 %) ja satunnaisesti hetken mielijohteesta (15 %).

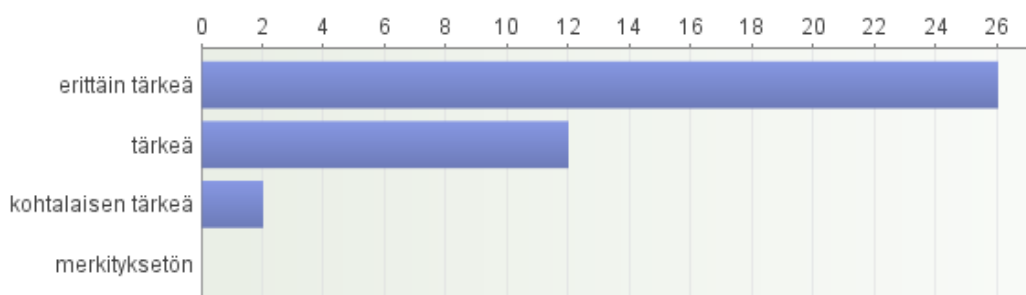
7.3 PEREHDYTTÄMINEN JA SEN MERKITYS

Perehdyttämisen työpaikalla heti harjoittelun alussa hyväksi koki 47,5 % vastaajista ja erittäin hyväksi 17,5 % vastaajista. Kohtalaisen perehdytyksen koki saaneensa 32,5 % vastaajista. Huonon perehdytyksen oli saanut 2,5 % vastaajista ja erittäin huonoa ei kukaan. Kysymme myös, kuka työharjoittelupaikalla on perehdyttänyt työharjoittelijoita. Kysymykseen oli mahdollista vastata useita eri vastauksia. Vastaajista 65 % koki saaneensa perehdytystä esimieheltä, 80 % toiselta työntekijältä, 5 % toiselta harjoittelijalta ja 2,5 % ei keneltäkään. Osa vastaajista vastasi myös työskentelevänsä harjoittelupaikassa

esimiehenä, joten perehdytys oli tapahtunut jo aiemmin, kuin työharjoittelun yhteydessä.

Kysyimme vastaajilta mihin asioihin heidät on perehdytetty heti työharjoittelun alkuvaiheessa. Vastaajien mukaan heidät oli perehdytetty aluksi perusasioihin. Vastaajille oli näytetty ensin paikan ja laitteet, käyty ruokalista läpi ja kerrottu perustiedot yrityksestä. Työharjoittelun alussa vastaajille oli esitelty ravintolan henkilökunta, työturvallisuus, yleiset ”pelisäännöt” ja aloitettu helppoista perustehtävistä, kuten salaateista ja tiskaamisesta. Salinpuolen opiskelijoille oli myös opastettu tarjoilutekniikkaa ja pöytien kattausta. Eri työvuoroihin kuuluu usein eri tehtävät, joten myös eri työvuoron tehtäviä oli käyty läpi osalle vastaajista. Osa vastaajista oli saanut perehdytyskansion luettavakseen, mistä oli selvinnyt paljon työharjoittelupaikasta.

Myöhemmin perehdytystä oli saatu vaativampiin tehtäviin. Salinpuolen harjoittelijoille oli opastettu erilaiset juomat ja viinit sekä kassankäyttö. Keittiöpuolella harjoittelijat oli perehdytetty erilaisiin raaka-aineisiin, valmistettaviin ruokiin ja reseptiikkaan. Työharjoittelun edetessä harjoittelijoiden tehtävät olivat vaikeutuneet asteittain ja suurin osa harjoittelijoista oli saanut hyvän perehdytyksen kaikkeen tehtäviin. Syventävää työharjoittelua suorittavat opiskelijat oli opastettu tekemään muun muassa työvuorolistoja, tilitystä, tilausten tekoa, taustatoimintoja, inventaariota ja palkkojen syöttämistä. Opiskelijoita oli opastettu myös muun muassa myynnin lisäämiseen, kanta-asiakkaisiin ja asiakaskuntaan yleensä sekä syvempään viini- ja viinatietämykseen. Yksi vastaaja vastasi, ettei saanut perehdytystä lainkaan ja kaikki työ oli opittava sitä tehdessä.



Kuvio 5. Perehdyttämisen merkitys

Perehdyttämisen merkityksen työharjoittelussa vastaajat kokivat pääosin erittäin tärkeäksi (65 %). Tärkeäksi perehdyttämisen koki 30 % vastaajista ja kohtalaisen tärkeäksi 5 % vastaajista. Yhtään vastaajaa ei vastannut kokeneensa työharjoittelun aikana perehdyttämistä merkityksettömäksi (kuvio 5).

Kyselyyn vastanneilta pyydettiin, että he kertoisivat, miten he olivat kokeneet perehdyttämisen merkityksen tärkeyden heidän omassa työharjoittelussaan. Moni oli sitä meiltä, että on erityisen tärkeää, että perehdyttäminen suoritetaan ja että se tehdään aikaa käyttäen. Sekä opiskelijalle, että ohjaajalle tulee varmempi olo. Opiskelija tietää, että mistä löytää mitään ja hänellä on suurpiirteinen kuva talon toiminnassa. Ohjaaja voi puolestaan aloittaa harjoittelun opiskelijan kanssa hyvillä mielin, kun tietää opastaneensa opiskelijan hyvin talon tavoille. Tärkeimmiksi asioiksi perehdytyksessä nousi tiloihin, raaka-aineisiin, käytettäviin laitteisiin ja henkilökuntaan tutustuttamisen. Heidän mielestään myös turvallisuusasiat kuuluivat perehdyttämiseen, muun muassa hätäpoistumisteiden ja sammutuslaitteiden paikkojen näyttäminen. Vastaajien mielestä näiden asioiden perehdyttämisen jälkeen on helpompaa aloittaa harjoittelun suorittaminen. Tällä tavoin harjoittelu sujuu jouhevasti ja omaaloitteisesti ja virheiltä voidaan välttyä. Työt hoituvat kustannustehokkaasti. Usean vastaajan mielestä oli myös mukavampaa ja helpompaa mennä harjoitteluun, kun tiesi peruslähtökohdat. Tällä tavoin harjoittelijat tunsivat kuuluvansa henkilökuntaan. Muutama vastaaja kertoi saaneensa todella hyvän perehdyttämisen, minkä kautta heidän motivaationsakin kasvoi suuresti. Myös opiskelijoiden omaaloitteisuus nousi esille. Heidän mielestään harjoittelijan täytyy myös itse osata kysyä asioita, jos niitä ei ole heille opetettu. Molempipuolinen kanssakäyminen on tärkeää.

7.4 MOTIVAATIO

Vastaajilta kysyttiin, miten heidän mielestään perehdyttäminen motivoi. Noin kolmanneksen (32,5 %) mielestä hyvä perehdyttäminen motivoi erittäin hyvin. Hieman yli puolet (62,5 %) oli sitä mieltä, että heidän harjoittelussaan perehdyttäminen motivoi hyvin ja 5 %:n mielestä heidän perehdyttäminen motivoi

kohtalaisesti. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että perehdyttämisellä ei olisi vaikutusta harjoittelijan motivaatioon harjoittelun toteuttamisessa.

Kysyimme myös sitä, millainen motivaatio harjoittelijoilla itsellä oli omassa harjoittelussaan. Vastaajista joka kolmannet (35 %) vastasi motivaation olleen erittäin hyvä. Yli puolet (57,5 %) kertoi heidän motivaation olleen hyvä. Vastaajista 5 %:n mielestä heidän motivaationsa oli kohtalainen ja 2,5 % vastaajista sanoi motivaation olleen heikko.

7.5 PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

Vastaajia pyydettiin kertomaan heidän mielipiteensä siihen, että miten heidän mielestään hotelli- ja ravintola-alojen restonomien työharjoittelun perehdyttämistä voitaisiin kehittää. Moni vastaaja toivoi työpaikalle selkeää perehdyttämiskansiota, josta harjoittelija voisi tarvittaessa kerrata itse asioita uudelleen ja oppia uusia asioita jatkoa ajatellen. Toivottiin pakollisiksi yhteisiä aloitus- ja lopetuspalavereita harjoittelijan, ohjaajan ja yrityksen edustajan kanssa. Vastaajista osa oli jopa sitä mieltä, että olisi mukavaa, jos koululta käytäisiin tekemässä työpaikalla ns. välikatsaus, että siellä menee kaikki hyvin. Ilmaisen työvoiman saanti on niin suuri tekijä tänä päivänä tämän alan yrityksissä, että yhteisiin tavoitteisiin sitoutuminen on hankalaa. Nyt yritykset saavat ilmaista työvoimaa tekemättä mitään. Koulun puolesta vastaajat halusivat yhteisen suunnitelman yrityksille, siitä mihin heillä pitäisi vähintään heti alussa perehdyttää työharjoittelijat. Työnantajalla tulee olla selkeä käsitys siitä, miten harjoittelijaa tulee perehdyttää mukaan lukien harjoittelun tavoitteet ja mitä oppilaitos vaatii. Vastaajien mielestä työnantajat tulisi sitouttaa harjoittelijan oppimiseen entistä enemmän, jotta harjoittelu vastaisi tarkoitustaan. Lisäksi haluttiin, että työpaikalla olisi tietty nimetty koulutettu henkilö, joka perehdyttäisi harjoittelijan alusta loppuun. Moni vastaaja oli sitä mieltä, että koulun ja harjoittelupaikan yhteistyötä tulisi lisätä. Nostamalla opiskelijan ja työnantajan motivaatio harjoittelusta korkealle sen alussa, jotta se olisi mahdollisimman kattava ja antaisi molemmille uusia tietoja ja taitoja. Haluttiin myös, että opiskelijoita valmisteltaisiin paremmin ja tarkkailtaisiin niin, että he menevät omaa uransa parantaviin työpaikkoihin.

7.6 TYÖHARJOITTELUN KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Vastaajilta kysyttiin millaista lisäinformaatiota ja tukea he toivoisivat koulun ja työharjoittelupaikan puolesta. Vastaajat toivoivat enemmän informaatiota ja tukea etenkin opiskelupaikalta, mutta osa oli täysin tyytyväinen saamaansa tukeen ja informaatioon. Tarkemmin toivottiin parempaa suunnitelmaa ja kunnan kartoitusta työharjoitteluun. Toivottiin myös, että harjoittelun ohjaamiseen, suunnitteluun ja harjoittelupaikan yhteydenpitoon tulisi muutosta, sillä nykyinen koettiin jossain määrin riittämättömäksi. Oppiminen koettiin hyödyllisemmäksi, mikäli opettaja olisi yhteydessä työpaikkaan ja täten enemmän tukena työharjoittelijalle.

Harjoittelun tavoitteiden koettiin olevan epäselvät, etenkin syventävän harjoittelun osalta. Vastaajat eivät kokeneet opiskelupaikan olevan vastuussa siitä opetetaanko esimiestehtäviä harjoittelijoille lainkaan. Osa vastaajista toivoi tarkkaa työnkuvausta työharjoittelulle, jolloin oppiminen olisi helpompaa ja opiskelija pystyisi vaatimaan myös työpaikkaa opettamaan tiettyjä asioita. Vastaajat toivoivat työpaikkojen muistavan harjoittelijoiden tekevän työharjoittelua ja etteivät he osaa kaikkea asioita entuudestaan. Työnantajan toivottiin myös seuraavan paremmin harjoittelijoiden oppimista ja olevan paremmin mukana suunnittelemassa työharjoittelua sen alkuvaiheessa.

Työharjoittelun perehdyttämisen tärkeimmiksi asioiksi vastaajat kokivat muun muassa paikkojen ja työntekijöiden hyvän esittelyn, työharjoitteluyrityksen tuntemuksen, työn kokonaisvaltaisen kuvan ja perusasiat.

Huonoimmiksi asioiksi perehdyttämisessä koettiin, ettei sitä saatu riittävästi ja sen ettei kiireessä aina ehditty kunnolla perehdyttää harjoittelijaa. Kiireessä asiat piti oppia nopeasti, joten osa opista jäi väkisinkin saamatta. Huono perehdyttäminen vei työharjoittelijoilta motivaation työntekoon. Huonoksi osa vastaajista koki myös yksipuolisen työn, jolloin harjoittelija ei saanut työharjoittelusta kaikkea tarvitsemaansa oppia. Huonoksi puoleksi koettiin myös informaatiokulun vähäisyys tai se, ettei harjoittelijalle viitsitty kertoa kaikkia asioita mitä vakituisille työntekijöille.

8 TULOSTEN TARKASTELUA

8.1 TULOKSIA JA KEHITYSEHDOTUKSIA

Perehdyttämisen merkitys työharjoittelussa koettiin tutkimuksessa erittäin tärkeäksi. Perehdyttäminen täytyi saada toteutettua heti työharjoittelun alkuvaiheessa mahdollisimman hyvin ja monipuolisesti. Perehdyttämisen koettiin antavan pohja työssä toimimiselle. Saarenpään (2012) haastattelussa kävi ilmi, että restonomiopiskelijat olivat jo valmiiksi ammattitaitoisia, joten kaikkia asioita ei harjoittelijoille täytynyt opettaa alusta asti. Omaa osaamista ja ammattitaitoa löytyi ammattikouluopiskelijoita enemmän. Rovaniemen Ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoille teettämässä kyselyssä kävikin ilmi, että suurella osalla oli ammattitutkinto restonomikoulutuksen pohjalla.

Perehdyttäminen on hyvä jakaa kiireisiin ja vähemmän kiireisiin asioihin. Saarenpään (2012) mukaan tärkeitä asioita perehdyttää heti alussa on työturvallisuusasiat, toimitilat, tehtävät, reseptiikka ja tuotteet. Myöhemmin hahmotetaan asioiden kokonaisuus. Mielestämme tärkeää alkuperehdyttämisessä olisi myös tarkka henkilökunnan esittely ja perehdyttämisen jakaminen henkilöille. Näin kaikki tärkeimmän asiat tulisi perehdytettyä uudelle työharjoittelijalle. Hyvä keino alkuperehdyttämiseen olisikin perehdytyskansio, jota ravintola Kuukkelilla ei ole. Perehdytyskansioon olisi hyvä koota perusasiat, yrityksestä, arvoista, pelisäännöistä, henkilökunnasta ja toiminnasta. Käytännössä taas tulisi näyttää laitteet ja tuotteet. Kyselyn mukaan useat vastaajat toivoisivat työharjoittelupaikoille perehdytyskansiota.

Saarenpään (2012) haastattelussa perehdyttämistä Fazer Amica Kuukkelissa tekevät kaikki työntekijät. Perehdytyksen aloittaa esimies, mutta erillistä perehdyttämisen vastuuhenkilöä yrityksessä ei ole. Kuten teoriaosassa käsitelimme, perehdyttämisen aloitus tarkoittaa usein käytännön alkujärjestelyitä, kuten työstä ja sen alkamisesta, sekä työsuhteesta sopimisesta. Mielestämme tässä vaiheessa esimies olisikin hyvä olla vastuussa aloituksesta, kuten ravintola Kuukkelissa. Mielestämme ravintolassa olisi hyvä olla aina yksi perehdyttämisen vastuuhenkilö. Kuten teoriaosassa kirjoitimme, esimiehen tulisi

olla niin sanotusti ”perehdyttämisen moottori”. Esimiehen tehtäviin kuuluu uuden työntekijän perehdyttäminen ja esimiehen vastuu on perehdyttää tai siirtää perehdyttäminen toiselle työntekijälle. Ravintola Kuukkelissa yksi perehdyttämisen kehityskohta olisikin selvästi jaettu vastuu perehdyttämisestä. Saarenpään (2012) mukaan hän on ainut perehdyttämiseen koulutuksen saanut henkilö. Mielestämme perehdyttämiseen koulutus voisi olla tärkeää jokaiselle työntekijälle, etenkin esimiesasemassa työskenteleville henkilöille.

Kyselyyn vastanneet opiskelijat kokivat pääosin saaneen hyvää perehdytystä, mutta osa koki ongelmakodiksi muun muassa sen, ettei kiireessä ehditty perehdyttää harjoittelijaa tarpeeksi. Opiskelijat kertoivat huonon perehdytyksen vievän motivaation työntekoon ja huonoimmassa tapauksessa koko alaan. Työharjoitteluissa koettiin myös yksipuolisia työtehtäviä, joihin kyllä tuli perehdyttyä hyvin, mutta muuta ei paljon opittu. Esimerkiksi mainittiin tiskaaminen, jota tehtiin harjoittelun aikana turhan paljon. Näin työharjoittelusta ei saatu tarpeeksi irti. Teoriaosuudessa olemmekin kertoneet työnteon motivaatiosta ja kuinka yksipuolinen ja kiinnostamattomana koettu työ vie motivaation ja pohjan työn tekemiseltä.

Yhdeksi ongelmakohtaksi tekemässämme tutkimuksessa tuli oppilaitoksen ja työpaikan olematon yhteistyö. Saarenpää (2012) mainitsi, ettei koulun puolesta pidetä yhteyttä lainkaan ja hän toivoi tähän edes jonkinlaista muutosta. Kyselyyn vastanneet opiskelijat toivoivat enemmän informaatiota ja tukea koululta. Sekä haastateltava, että kyselyyn vastanneet toivoivat, että opettaja tai työharjoittelun ohjaaja olisi yhteydessä opiskelijan työharjoittelupaikkaan. Mielestämme tämä käytäntö olisi hyvä, koska näin varmistettaisiin opiskelijan oppiminen paremmin. Käytäisiin hieman keskustelua missä mennään, mitä on opittu ja mitä tulisi oppia. Työharjoittelulle toivottiin myös tarkempaa kuvausta, mitä työharjoittelupaikalla tulisi opettaa ja oppia. Tässä olisi hyvä kehityskohta koulun puolesta myös meidän mielestämme. Usein tämä asia on jäänyt hieman epäselväksi.

8.2 TULOSTEN LUOTETTAVUUS

Haastattelussa otimme ainoastaan yhden haastateltavan. Aluksi olimme miettineet kahta eri työntekijää haastateltavaksi, mutta päädyimme ainoastaan yhteen. Toinen opinnäytetyöntekijöistä työskentelee Fazer Amica Kuukkelissa, joten myös aiempaa tietoa yrityksestä on. Ravintola on pienikokoinen joten koimme ettei useampaa haastattelua tulosten luottavuuden vuoksi tarvitsi. Haastateltaessa pyrimme olemaan neutraaleja olemalla vaikuttamatta haastateltavaan. Annoimme haastateltavan itse vastata kysymyksiimme, emmekä ottaneet kantaa hänen vastauksiinsa. Haastateltava sai vastata, mitä mieleen tulee ja näin voimme ajatella haastattelun olleen luotettava. Haastattelutilanne tapahtui Ravintola Kuukkelin tiloissa työpäivän päätyttyä. Tila oli hiljainen ja rauhallinen, joten haastateltava sai pohtia vastauksiaan ilman taustahälyä.

Kyselyyn vastanneita tuli yhteensä 41. Lähetimme kyselyn useamman kerran ja tavoitteena oli alun perin saada noin 50 vastaajaa. Kyselyyn vastanneilta edellytettiin hotelli- ja ravintola-alan restonomilinjaa, sekä ainakin yhtä suoritettua työharjoittelua ravintolassa. Näiden ehtojen jälkeen vastaajien määrä suppeni huomattavasti ja emme voineet olettaa saavamme kovin suurta määrää vastauksia. Mielestämme saamamme vastausten määrä on hyvä ja voimme yleistää vastaukset. Tulokset ovat luotettavia. Kysely sisälsi paljon avoimia kysymyksiä, joihin vastanneet vastasivat hyvin ja monipuolisesti. Kysely oli toteutettu webropol-ohjelmalla, joten vastaajia ei valvottu mitenkään. Emme voi tietää esimerkiksi kyselyyn käytettyä aikaa tai missä tilanteessa ja olosuhteissa kyselyyn vastattiin.

Uskomme saaneemme haastattelun ja opiskelijoiden kyselyn avulla mahdollisimman toden mukaisen tiedon ja näkemyksen koskien perehdyttämistä, sen tarpeellisuutta sekä toiveita sen kehittämiseen ja tehostamiseen. Mielestämme oli tärkeää toteuttaa työharjoittelun molemmille osapuolille tiedusteluheidän mielipiteistään ja näkökannoistaan koskien perehdyttämistä.

8.3 TULOSTEN VERTAILUA MUIHIN OPINNÄYTETÖIHIN

Verratessa muihin aiheeseemme liittyviin opinnäytetöihin löysimme paljon yhteneviä kohtia tuloksissa. Soivasen (2011) opinnäytetyössä suureksi ongelmakohdaksi nousi esiin opiskelu- ja harjoittelupaikan välinen yhteydenpitäminen. Tämä asia tuli myös meidän työssämme esille hyvin voimakkaasti, sekä haastattelun, että kyselyn tuloksista. Soivasen (2011) työn tuloksissa toivottiin myös, että työharjoittelupaikalla olisi vain yksi perehdyttäjä työtehtäviin. Meidän opinnäytetyömme tuloksissa ei täysin vastaava käynyt ilmi. Puolestaan vastaajat toivoivat, että työpaikalla olisi selkeästi vastuuhenkilö perehdyttämiseksi, vaikka perehdytys olisikin jaettu useammalle henkilölle. Perehdytyksen vastuuhenkilön olisi hyvä olla vastaajien mielestä ravintolan esimies.

Mikkosen (2008) opinnäytetyön tutkimustuloksista kävi ilmi, että työpaikan jatkuva kiire aiheuttaa sen, että perehdyttämiseen ei ehditä tarpeeksi paneutua. Lisäksi työharjoittelijoiden nopean vaihtuvuuden vuoksi koettiin hankalaksi ja työlääksi opettaa uudelle harjoittelijalle perusasiat aina uudelleen. Samaan tulokseen päädyttiin myös omassa opinnäytetyössämme. Etenkin sesonkiaikana työharjoittelupaikoilla perehdyttäminen kiireessä jäi osin vähäiseksi.

9 POHDINTA

Opinnäytetyössämme tutkimme miten työharjoittelun osapuolten harjoittelulle asettamat tavoitteet kohtaavat, mikä merkitys työhön perehdyttämisellä on työharjoittelussa ja miten hotelli- ja ravintola-alan restonomien työharjoittelun työhön perehdyttämistä voitaisiin kehittää. Koimme saaneemme tutkimuskysymyksiin vastaukset, mutta olisimme toivoneet vielä hieman kattavampia vastauksia. Työhön perehdyttämisen merkitys koettiin tärkeäksi. Perehdyttämisen kehittämisideat jäivät hieman puutteelliseksi vastaajien kannalta. Niitä olisimme toivoneet lisää. Myös harjoittelun osapuolten harjoittelulle asettamia tavoitteita olisimme voineet käydä enemmän läpi kysymyksissämme.

Perehdyttämisen merkitys, sekä sen onnistumisen tärkeys on yksi jatkuvuuden tae yrityselämässä. Henkilöstön hyvästä ammattitaidosta hyötyvät asiakas, yritys ja henkilökunta. Opinnäytetyömme toteuttamisen aikana käsityksemme perehdyttämisen tärkeydestä ja sen hyvästä toteuttamisesta syveni entisestään.

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli tutkia ravitsemisalan työharjoittelua ja lähtökohtia hyvään työharjoitteluun niin opiskelijan, koulun, kuin työnantajan näkökulmasta. Kohdistimme nämä asiat kohdeyritykseemme Fazer Amica Kuukkeliin. Selvitimme heidän tämän hetkistä perehdyttämisen tilaa ja sen toimivuutta. Lisäksi työmme tarkoituksena oli helpottaa erityisesti lyhytaikaistenkin työharjoittelijoiden perehdyttämistä niin, että heidät saadaan mahdollisimman nopeasti oppimaan toimenkuvansa yrityksessä ja toimimaan sen mukaisesti. Näiden asioiden pohjalta toteutimme tutkimuksemme ja pohdimme kehitysehdotuksia perehdyttämisen tehostamiseen Fazer Amica Kuukkelissa.

Työmme sisälsi sekä kvalitatiivisia, että kvantitatiivisia elementtejä. Kvantitatiivinen osuus koostui Rovaniemen ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan restonomiopiskelijoille tekemästämme kyselystä. Kysely oli suunnattu opiskelijoille, jotka olivat suorittaneet työharjoittelunsa tai osan siitä, ravinto-

lassa. Kvalitatiivinen osuus koostui Fazer Amica Kuukkelin ravintolapäällikölle Anneli Saarenpäälle (2012) tekemästämme teemahaastattelusta.

Opinnäytetyössä käyttämämme menetelmät olivat mielestämme hyvät. Haastattelu ja kysely toteutuivat hyvin ja saimme tarpeeksi vastauksia työmme toteuttamiseksi. Lähteitä käytimme runsaasti ja teoriaosasta saimme monipuolisen ja kattavan.

LÄHTEET

Alaraatikka, T. 2005. Henkilöstön motivointi ja sitouttaminen tietointensiivisen asiantuntijaorganisaation johtamisen haasteena. Pro gradu – tutkielma. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Ammattikorkeakoululaki 9.5.2003/351. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030351>. 3.5.2011.

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista 3.3.1995/256. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950256>. 3.5.2011.

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark.

Fazer Amica 2011. Amica-info. Osoitteessa <http://www.amica.fi/Tietoa-Amicasta>. 1.3.2011.

Hulkko, P. – Salonen, P. – Varmola, T. 2005. Harjoittelun Juurilla. Kokkola : Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Hätönen, H. 1998. Osaava henkilöstö – Nyt ja tulevaisuudessa. Helsinki: Metalliteollisuuden kustannus.

Kangas, P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä.

Kangas, P. 2004. Työnopastus ja työpaikkaan perehdyttäminen. Helsinki: Puhtaustieto PT.

Laadukas työharjoittelu - Käsikirja harjoittelun ohjaukseen ja työkokemuksen hyödyntämiseen 2011. Osoitteessa: http://www.cop.fi/harke/tietopankki/harke-tietopankki/julkaisut/Laadukas_harjoittelu_kasikirja.pdf. 20.5.2011

Liukkonen, J. - Jaakkola, T. - Suvanto, A. 2002. Rahasta vai rakkaudesta työhön? Mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut.

Mikkonen, S. 2008. Kypsyysnäyte ammattikorkeakoulussa. Perehdyttämisen kehittäminen Painotalo Silkkisiipi Oy:ssä. Opinnäyte. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Mäntyneva, M. – Heinonen, J. – Wrange, K. 2003. Markkinointitutkimus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Opintoluotsi 2012. Osoitteessa: http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammattit/matkailu_ravitsemis_ja_talousala 22.4.2012.

Palvelualojen ammattiliitto 2012. Osoitteessa: <http://www.pam.fi/fi/teemat/duuniopas/Sivut/Default.aspx> 23.4.2012.

Penttinen, A. - Mäntynen, J. 2006. Työhön perehdyttäminen ja opastus - ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit Oy.

Penttinen, A. – Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Helsinki: Painojussit Oy.

Perhon ravintolakoulu 2012. Osoitteessa: <http://www.perho.fi/koulu/esittely/historia.htm>. 23.4.2012.

Rovaniemen Ammattikorkeakoulu. RAMK opinto-opas 2010. Rovaniemi: Sevenprint.

Rovaniemen Ammattikorkeakoulu 2011a. SoleOps 2011. Osoitteessa: <https://soleops.ramk.fi/opsnet/disp/fi/welcome/nop>. 23.5.2011.

–2011b. Harjoittelu, Lomakkeet ja ohjeet 2011. Osoitteessa:
http://www.ramk.fi/fi/Opiskelijalle/Harjoittelu/Lomakkeet_ja_ohjeet.iw3. 10.10.2011.

Ruohotie, P. – Kulmala, J. – Siikaniemi, L. 1998. Työssä oppiminen - Oppilaitosten ja työelämän roolimuuotos. Helsinki: Opetushallitus.

Saarenpää, A. 2012. Fazer Amica Kuukkelin vuoropäällikön haastattelu 6.1.2012.

Salonen, P. 2006. Aineksia onnistuneeseen harjoitteluun. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Salonen, P. 2007. Harjoittelusta amk-opintojen kuningas. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Salonen, P. 2004. Intoa on, Onko aikaa?. Osoitteessa:
<http://www.cop.fi/harke/tietopankki/harke-tietopankki/julkaisut>
 23.4.2012.

Soivanen, K. 2011. Kypsyysnäyte ammattikorkeakoulussa. Työharjoittelijoiden perehdyttämisen kehittäminen Mikkelin KappAhl-myyvälässä. Opinnäyte. Mikkelin Ammattikorkeakoulu.

Takala, T. 2011. Kypsyysnäyte ammattikorkeakoulussa. Perehdyttämisen kehittäminen - Ravintola Maruseki. Opinnäyte. Tampereen Ammattikorkeakoulu.

Työharjoittelu ja työssäoppiminen 2011. Osoitteessa
<http://www.tyoelamaan.fi>. 23.10.2011.

Työssä oppimaan 2011. Osoitteessa: <http://www.tyossaoppimaan.fi>. 26.4.2011.

Työturvallisuuslaki

23.8.2002/738.

Osoitteessa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738>. 9.5.2011.

Vilkka, H. 2009. Tutki ja Kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

LIITTEET

Haastattelulomake
Kyselylomake

Liite 1.
Liite 2.

LIITE 1.

Haastattelulomake*Työharjoittelu*

1. Kerro hieman itsestäsi. Mikä on tehtäväsi ravintolassa, koulutuspohjasi ja kauanko olet työskennellyt ravintolassa?
2. Kuinka paljon työharjoittelijoita ravintolassa työskentelee vuosittain? Kuinka suuri osa harjoittelijoista on restonomiopiskelijoita?
3. Mitä kautta ammattikorkeakouluopiskelijat tulevat työharjoitteluun?
4. Millainen harjoittelu-aika olisi mielestäsi sopiva työharjoittelulle?
5. Onko ammattikorke- ja ammattikouluopiskelijan työharjoittelulla mielestäsi eroa? Miten sen huomaa?
6. Asetetaanko harjoittelijoille erilaiset tavoitteet ja tehtävät riippuen koulutustasta?
7. Löytyykö ravintola Kuukkelista sopivan vaativia tehtäviä restonomiopiskelijalle?
8. Miten työharjoittelijan tavoitteet käydään läpi? Ovatko tavoitteet mielestäsi esimiestasoisia?
9. Mitä tavoitteita ravintola Kuukkeli asettaa työharjoittelijoille?
10. Miten työharjoittelun osapuolten harjoittelulle asettamat tavoitteet mielestäsi kohtaavat?
11. Millaisena olet kokenut ammattikorkeakoulun yhteistyön harjoittelujaksojen aikana? Onko harjoittelijat ohjattu riittävästi koulun puolesta?

Perehdytys

12. Mikä on mielestäsi perehdyttämisen merkitys työharjoittelussa?
13. Miten työharjoittelijan perehdyttäminen toimii käytännössä ravintola Kuukkelissa?
14. Mitä asioita perehdyttämisessä käsitellään? Mikä on tärkeää perehdyttää heti ja mikä myöhemmin?
15. Kuka on vastuussa perehdyttämisestä? Kuka perehdyttämistä tekee käytännössä?
16. Ovatko perehdytystä tekevät käyneet erillisen koulutuksen perehdyttämiseen?

17. Mikä on mielestäsi sopiva aika restonomiopiskelijan perehdyttämiseen? Eroaako aika ammattikouluopiskelijasta?
18. Miten eroavat perus- ja syventävää harjoittelua suorittavien opiskelijoiden perehdyttäminen?
19. Miten perehdyttäminen mielestäsi vaikuttaa motivaatioon ja työhön sitoutumiseen?
20. Miten hotelli- ja ravintola-alan restonomien työharjoittelun perehdyttämistä voitaisiin mielestäsi kehittää?

LIITE 2.

Kyselylomake

1. Sukupuoli
2. Oletko suorittanut
 - perusharjoittelun
 - syventävän harjoittelun
3. Työskentelitkö ravintolassa
 - keittiössä
 - salilla
4. Työskentelitkö ravintolassa
 - Suorittavassa työssä
 - Esimiestyössä
 - Molemmissa
5. Miten hyödylliseksi koet työharjoittelun?
 - erittäin hyödyllinen
 - hyödyllinen
 - ei hyödyllinen, eikä hyödytön
 - hyödytön
 - erittäin hyödytön
6. Kuka asetti harjoittelulle tavoitteet?
(voit valita useita vaihtoehtoja)
 - minä itse
 - oppilaitos
 - työpaikka
 - joku muu, mikä? _____
7. Miten työharjoittelun osapuolten harjoittelulle asettamat tavoitteet mielestäsi kohtaavat?
 - erittäin hyvin
 - hyvin
 - kohtalaisesti
 - huonosti
 - erittäin huonosti
8. Olivatko tavoitteet satunnaisesti vai tietoisesti toteutettuja?
 - satunnaisesti
 - tietoisesti
9. Millaiseksi koit saamasi perehdyttämisen työharjoittelun alussa työpaikalla?
 - erittäin hyvä
 - hyvä
 - kohtalainen

- huono
- erittäin huono

10. Kuka perehdytti sinut työpaikkaan ja työtehtäviisi?
(voit valita useita vaihtoehtoja)

- esimies
- toinen työntekijä
- toinen harjoittelija
- ei kukaan
- joku muu, kuka? _____

11. Mihin asioihin sinut perehdytettiin heti alussa ja mihin myöhemmin?

12. Millaisena koet perehdyttämisen merkityksen? (Mikä merkitys perehdytyksellä on työharjoittelussa?) Arvioi asteikolla 1-5 (1 erittäin tärkeä – 5 merkityksetön)

13. Miten perehdyttäminen mielestäsi motivoi?

- erittäin hyvin
- hyvin
- kohtalaisesti
- heikosti
- erittäin heikosti

14. Miten hotelli- ja ravintola-alan restonomien työharjoittelun perehdyttämistä voitaisiin mielestäsi kehittää?

15. Millaista lisäinformaatiota ja tukea toivoisit lisää sekä koulun että harjoittelupaikan puolesta?

16. Mitkä olivat työharjoittelun perehdyttämisen tärkeimmät ja huonoimmat asiat?
